OMA 15 años
Despegando Contigo























REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



2015

GRI G4



OMA Aeropuertos 2001



OMA

OMA 15 años
Despegando Contigo



CJS























OMA Aeropuertos 2015

2015







ÍNDICE

going places



CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA 4

CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 6

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL 9

PARÁMETROS DE LA MEMORIA 12

1. PERFIL 17
- 1.1 OMA: quince años de operaciones 18
- 1.2 Cultura OMA 24
- 1.3 Infraestructura OMA 28
- 1.4 Servicios y Diversificación 34

2. GOBIERNO CORPORATIVO 40
- 2.1 Consejo de Administración, Comités de Apoyo y Equipo Directivo OMA 42
- 2.2 Administración de Riesgos 52
- 2.3 Ética Empresarial 56
- 2.4 Derechos Humanos 62

3. SUSTENTABILIDAD 68

4. DIMENSIÓN ECONÓMICA 86

5. DIMENSIÓN SOCIAL 93
- 5.1 Responsabilidad Social 94
- 5.2 Prácticas Laborales OMA 104
- 5.3 Seguridad y Salud en el Trabajo 120
- 5.4 Seguridad en Aeropuertos 132
- 5.5 Calidad y Servicio a Clientes 138

6. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL 146
- 6.1 Agua 150
- 6.2 Energía 154
- 6.3 Gestión de Residuos 158
- 6.4 Biodiversidad 162
- 6.5 Emisiones al Aire y Cambio Climático 172

7. ÍNDICE DE INDICADORES GRI G4 176

Deloitte.

Galaz, Yamazaki,
Ruiz Urquiza, S.C.
Paseo de la Reforma 489
Piso 6
Colonia Cuauhtémoc
06500 México, D.F.
México
Tel: + 52 (55) 5080 6000
Fax: + 52 (55) 5080 6001
www.deloitte.com/mx

Informe de Revisión Independiente del Reporte de Sustentabilidad 2015 del Grupo Aeroportuario del Centro Norte, S.A.B. de C.V. (OMA)

Responsabilidades de OMA y del revisor independiente

La preparación del Reporte de Sustentabilidad 2015 (RS 2015) así como el contenido del mismo es responsabilidad de OMA, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión. Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de OMA de acuerdo con los términos de nuestra carta arreglo de fecha 18 de abril de 2016, por lo que no asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos a la Dirección de OMA y no tiene la intención de ser ni debe ser utilizado por alguien distinto a ésta.

Alcance de nuestro trabajo

El alcance de nuestra verificación fue limitado, es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable, por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.
Hemos realizado la revisión del RS 2015 conforme a los siguientes aspectos y/o criterios:

a) La adaptación de los contenidos del RS 2015 a la guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI) versión 4 (G4).

b) La revisión de los indicadores de desempeño en sustentabilidad reportados de acuerdo a la opción de Conformidad Esencial y señalados en el Índice de Contenido GRI del RS 2015.

c) La consistencia entre la información contenida en el RS 2015 con la evidencia de respaldo proporcionada por la administración.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma internacional de auditoría ISAE 3000 *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB) del IFAC.
Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas áreas de OMA que han participado en la elaboración del RS 2015 y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

a) Reuniones con el personal de OMA para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.

b) Análisis de los procesos para recopilar, validar y consolidar los datos presentados en el RS 2015.

c) Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el RS 2015 en función del entendimiento de OMA, así como de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados.

d) Revisión con base en muestras seleccionadas de la evidencia que respalda la información incluida en el RS 2015.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/mx/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte.

La siguiente tabla detalla los indicadores de desempeño en sustentabilidad revisados conforme a lo establecido en la Guía GRI versión 4 y el Suplemento Sectorial para Operadores Aeroportuarios:

G4 - EC1	G4 - EN10	G4 - EN28	G4 - LA2	G4 - SO5
G4 - EC3	G4 - EN11	G4 - EN29	G4 - LA5	G4 - SO8
G4 - EC4	G4 - EN12	G4 - EN31	G4 - LA6	G4 - PR1
G4 - EC5	G4 - EN13	G4 - HR3	G4 - LA8	G4 - PR2
G4 - EC6	G4 - EN14	G4 - HR4	G4 - LA9	G4 - PR4
G4 - EC7	G4 - EN15	G4 - HR5	G4 - LA10	G4 - PR5
G4 - EC9	G4 - EN16	G4 - HR6	G4 - LA11	G4 - PR7
G4 - EN3	G4 - EN19	G4 - HR7	G4 - LA12	AO1
G4 - EN6	G4 - EN22	G4 - HR8	G4 - LA13	AO2
G4 - EN8	G4 - EN23	G4 - HR12	G4 - SO3	AO3
G4 - EN9	G4 - EN24	G4 - LA1	G4 - SO4	AO9

Conclusiones

Con base en el trabajo efectuado, descrito en este informe, no se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que el RS 2015 contiene errores significativos o que no ha sido preparado de acuerdo a la opción de Conformidad Esencial, detallada en la guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad del GRI versión 4.

Recomendaciones

A continuación se resumen las recomendaciones más significativas para la mejora continua en la elaboración futura de Reportes de Sustentabilidad, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe:

- Establecer un sistema de gestión para inversiones ambientales con el objetivo de definir lineamientos e información de soporte, así como facilitar la generación de la información ambiental de la organización.
- Desarrollar una plataforma que permita documentar, gestionar y evaluar la información generada durante el año relativa a los indicadores de sustentabilidad reportados.

Adicionalmente, hemos presentado a la Gerencia de Sustentabilidad de OMA, nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en la gestión de la sustentabilidad, concretamente en los indicadores verificados.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.
Miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Rocío Canal Garrido
Socia de Sustentabilidad
27 de mayo de 2016

CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Estimados lectores:

OMA es una empresa joven que ha mantenido un sólido crecimiento en estos primeros 15 años, obteniendo resultados que demuestran su capacidad de transformar ideas y necesidades en soluciones integrales.

Para OMA ha sido decisivo adoptar principios y compromisos en la gestión de aeropuertos para superar los retos que surgen en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. Con esta filosofía institucional, OMA afirma su Política de Sustentabilidad en la administración y mejora de la infraestructura aeroportuaria y los servicios proporcionados, en equilibrio económico, social y medioambiental. En lo que se refiere al ámbito económico, en 2015 se superaron los pronósticos, siendo el grupo operador con la mayor variación de crecimiento de pasajeros y cumpliendo las metas de calidad, productividad y seguridad.

En el perímetro de la responsabilidad corporativa, el análisis de riesgos y oportunidades emprendido este año, permitió identificar las mejores prácticas de proveedores y socios comerciales que servirán de base para diseñar actividades de valor compartido enfocadas al desarrollo sustentable.

Con el interés de coadyuvar en la preservación de los ecosistemas, afianzamos acciones en favor de la biodiversidad para minimizar el impacto de las operaciones sobre las especies de flora y fauna locales.

A través del acuerdo de rendición de cuentas en una base regular y transparente, este séptimo Reporte de Sustentabilidad de OMA fue generado en apego a las guías GRI G4 de conformidad Esencial, y da continuidad al esfuerzo de ofrecer una visión global de los avances y retos que se plantea el Grupo para proseguir su evolución empresarial bajo las estrictas normas internacionales.

Celebramos 15 años superando desafíos y alcanzando logros significativos bajo un profundo proceso de aprendizaje en todos los niveles. En este aniversario, les invito a conocer las acciones ejecutadas por OMA a lo largo del 2015, agradeciendo el empeño y dedicación de nuestros colaboradores para materializar la misión y visión de la compañía.

Lic. Diego Quintana Kawage
Presidente del Consejo OMA

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL



Estimados lectores:

Al iniciar operaciones hace 15 años, OMA estableció una propuesta de valor orientada al desarrollo sustentable mediante acciones establecidas en el Plan Estratégico de la empresa, avalado por el Consejo de Administración y los Comités de Apoyo.

Los 13 aeropuertos de OMA operan equilibradamente en los ámbitos económico, social y medioambiental con iniciativas de seguridad y salud en el trabajo, cuidado del medio ambiente, calidad y servicio al cliente, y responsabilidad social.

En los detalles de este Reporte de Sustentabilidad 2015, se presenta una perspectiva general de objetivos y metas cumplidas que consolidan el desempeño de la empresa, optimizando la calidad de los procesos y fortaleciendo los niveles de seguridad en todos nuestros centros de trabajo.

Dentro de los logros y acciones relevantes del 2015 destacan los siguientes:

- 15.16 % de incremento del tráfico respecto a 2014, totalizando 16.9 millones de pasajeros, cifra histórica más alta registrada en su gestión.
- El aeropuerto de Culiacán fue reconocido, por segundo año consecutivo, como el Mejor Aeropuerto Regional en América Latina y el Caribe 2015 en la categoría de hasta 2 millones de pasajeros anuales, en las evaluaciones del programa Airport Service Quality (ASQ) del Airports Council International (ACI).
- 11 de sus aeropuertos avanzaron en los niveles que define la Certificación Empresa Segura que otorga la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), en materia de seguridad y salud.

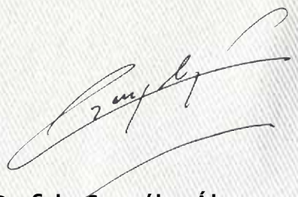
CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

- Al cumplir satisfactoriamente la evaluación del Centro Mexicano para la Filantropía, se refrendó por noveno año consecutivo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable, en reconocimiento al empeño del Grupo de cumplir y exceder los requerimientos.
- En relación al cuidado del medio ambiente, la eficiencia de la Unidad de Manejo Ambiental (UMA) Aero-Zihuatanejo, permitió la reproducción exitosa de mangle, aportando plántulas para repoblar zonas externas al aeropuerto además de apoyar a la puesta en marcha de la nueva UMA Vivero Aero-Acapulco.
- Por quinto año consecutivo, OMA forma parte de las emisoras que integran el Índice IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores

Estos resultados reiteran la visión de OMA para ser el grupo aeroportuario líder en la creación de valor para la industria, su personal y accionistas, transformando el servicio diario en una cultura organizacional que afianza el desempeño ante los grupos de interés.

Quince años en el panorama empresarial nacional e internacional han sido posibles por el ilimitado apoyo de nuestros colaboradores, quienes con su confianza y esfuerzo conjunto, avalan la solidez que identifica hoy en día a OMA.

Muchas gracias.



Porfirio González Álvarez
Director General

Parámetros de la memoria



G4-3, G4-5, G4-7, G4-13, G4-17, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33

A través del Reporte de Sustentabilidad OMA 2015 prosigue el compromiso de transparentar el desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo de los 13 aeropuertos que operamos en México. El Reporte da continuidad a la información presentada en años previos, y refleja el desempeño del periodo que comprende del 1º de enero al 31 de diciembre de 2015 de Grupo Aeroportuario del Centro Norte, S.A.B de C.V., con sede en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México.

Con el objetivo de asegurar la continuidad y estructura, a la par que los datos e indicadores mantengan consistencia año con año, se cuenta con un Plan Estratégico que recibe seguimiento a través del Comité de Sustentabilidad. Como organismo interno, el Comité de Sustentabilidad mantiene la responsabilidad de planear y definir las acciones e iniciativas a ejecutar en el año así como asegurar su apego a la Política de Sustentabilidad de OMA. En el lapso de 2014 a 2015 no hubo reformulaciones en la información o cambios en las bases para realizar los cálculos de los indicadores, como fueron verificados por la empresa *Deloitte*.

Entre los cambios significativos de la organización, en 2015 ICA, socio estratégico de OMA, colocó a la venta del público inversionista el 3 % de sus acciones, acción que modifica la estructura accionaria del Grupo. La nueva composición se detalla en la sección de Perfil de este documento.

fLiGHt

Para la elaboración del documento se han seguido los lineamientos de la guía de *Global Reporting Initiative* en su versión G4, de conformidad Esencial, que establece reportar -al menos- un indicador de cada aspecto material.

El presente Reporte incluye a las operaciones de los 13 aeropuertos del Grupo y al corporativo, en lo que respecta a la cobertura de los indicadores, la información presentada, los objetivos estratégicos, su gestión y los resultados respectivos. Las subsidiarias que componen el Grupo Aeroportuario del Centro Norte son:

Nombre de la subsidiaria	31 de diciembre de 2015
Servicios aeroportuarios:	
Aeropuerto de Acapulco, S.A. de C.V	100%
Aeropuerto de Chihuahua, S.A. de C.V.	
Aeropuerto de Ciudad Juárez, S.A. de C.V.	
Aeropuerto de Culiacán, S.A. de C.V.	
Aeropuerto de Durango, S.A. de C.V.	
Aeropuerto de Mazatlán, S.A. de C.V.	
Aeropuerto de Monterrey, S.A. de C.V.	
Aeropuerto de Reynosa, S.A. de C.V.	
Aeropuerto de San Luis Potosí, S.A. de C.V.	
Aeropuerto de Tampico, S.A. de C.V	
Aeropuerto de Torreón, S.A. de C.V.	
Aeropuerto de Zacatecas, S.A. de C.V.	
Aeropuerto de Zihuatanejo, S.A. de C.V.	

Nombre de la subsidiaria	31 de diciembre de 2015
Corporativas:	
Operadora de Aeropuertos del Centro Norte, S. A. de C. V.	100%
Servicios Aeroportuarios del Centro Norte, S. A. de C. V.	
Servicios Aero Especializados del Centro Norte, S. A. de C. V.	
OMA Logística, S.A. de C. V. [1]	
Holding Consorcio Grupo Hotelero T2, S. A. de C. V. [2]	

[1] Incluye a sus subsidiarias con una participación en: OMA VYNMSA Aero Industrial Park, S.A. de C.V., del 51 %; Consorcio Hotelero Aeropuerto de Monterrey, S.A.P.I de C.V., del 85 %; y Servicios Hoteleros Aeropuerto de Monterrey, S.A. de C.V. del 85 % (entidad constituida en enero de 2015).

[2] Presta servicios de hotelería e incluye a sus subsidiarias: Servicios Complementarios del Centro Norte, S. A. de C. V. y Servicios Corporativos Terminal T2, con el 100 % de las acciones, y a Consorcio Grupo Hotelero T2, S. A. de C. V. con el 90 % de las acciones.

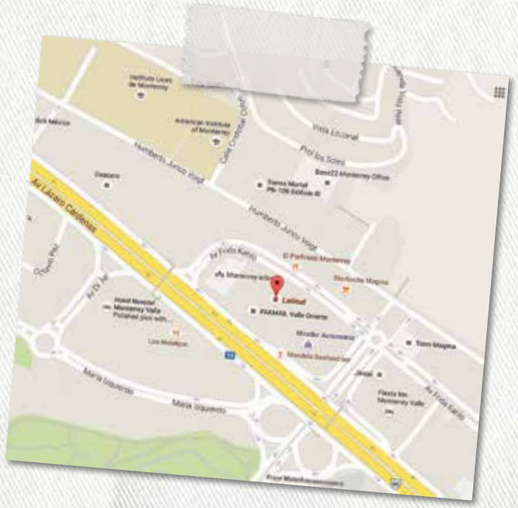


Información de Contacto

G4-31

GERENCIA DE SUSTENTABILIDAD
sustentabilidad@oma.aero
Tel: +52(81) 8625-4300

OFICINAS CORPORATIVAS
Grupo Aeroportuario del Centro Norte, S.A.B de C.V.
Torre Latitud
Av. Lázaro Cárdenas 2225, L501
Col. Valle Oriente
San Pedro Garza García, N.L.
México, C.P. 66269



1 Perfil



1.1 OMA: QUINCE AÑOS DE OPERACIONES



G4-4, G4-6, G4-8

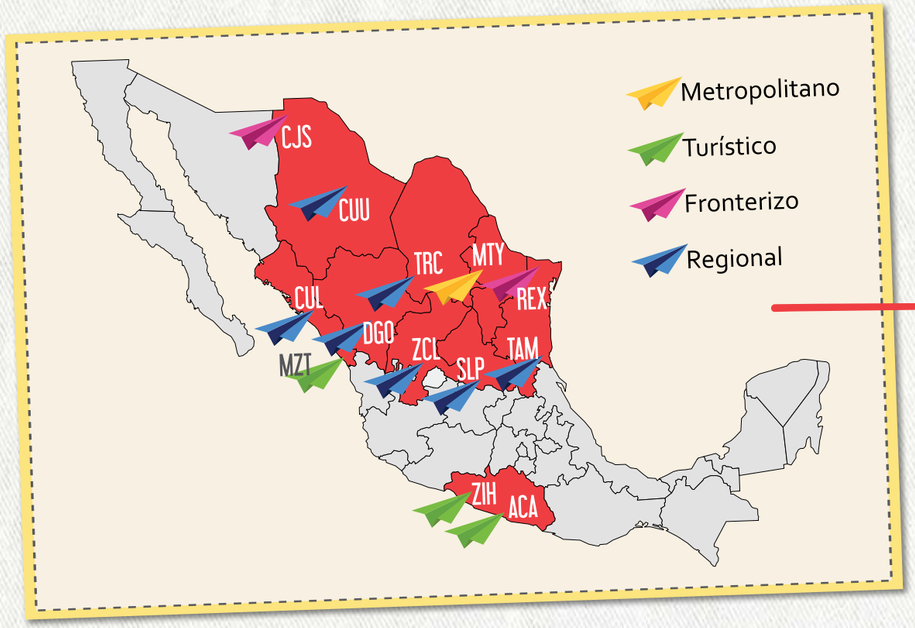
15 AÑOS DE HISTORIA

Los retos de asumir una parte clave de la oferta aeroportuaria mexicana, establecer buenas prácticas empresariales, además de alcanzar y exceder los estándares de operación internacionales, marcaron el arranque que caracterizó los primeros años de operación de OMA. Los compromisos ante los inversionistas y la calidad que requerían los clientes para confiar en nuestra propuesta han dado frutos desde las etapas iniciales y nos comprometen en el desafío de excelencia que caracteriza al Grupo.

A lo largo de una exitosa trayectoria, desde hace 15 años OMA ofrece infraestructura y servicios de calidad a sus clientes y usuarios. Desde el año 2000, más de 188 millones de pasajeros han utilizado las instalaciones de los 13 aeropuertos del Grupo para conectarse con sus destinos preferidos.

OMA opera y administra la concesión otorgada desde 1998 por el Gobierno Federal Mexicano que abarca 13 aeropuertos de la región Centro-Norte de México. Como parte del crecimiento inorgánico del Grupo, a lo largo de estos años han sido desarrolladas unidades de negocio complementarias conformadas por OMA Carga, el Hotel NH de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, el Hotel Hilton Garden Inn en el Aeropuerto Internacional de Monterrey y el parque industrial OMA-VYNMSA Aero Industrial Park.

La vasta infraestructura de que dispone OMA permite ofrecer servicios a diversos tipos de clientes, entre los que se encuentran aerolíneas nacionales e internacionales, prestadores de servicios, empresas de todo tipo de industrias y pasajeros.





Nomenclatura de aeropuertos

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



Cifras Relevantes 2015

G4-9

departures

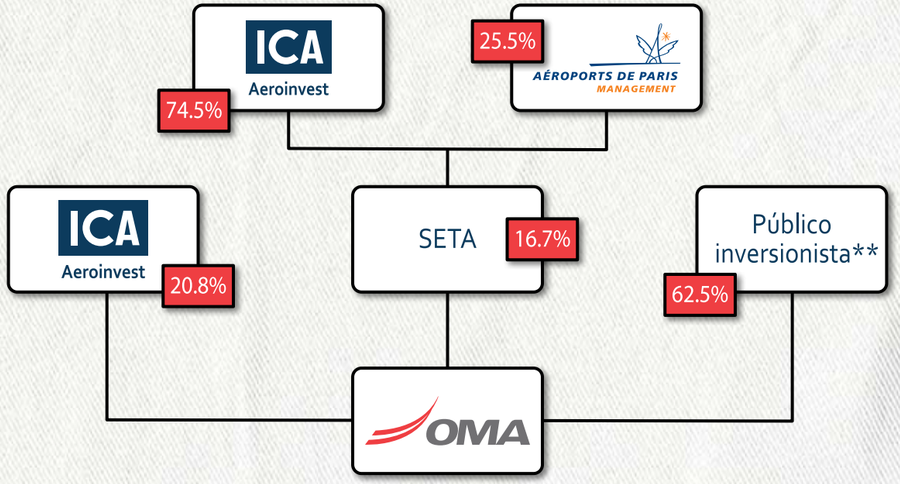
- 1,058 colaboradores directos.
- 1,300 colaboradores indirectos[1].
- 16,922,143 pasajeros.
- 15.16% de incremento de pasajeros respecto a 2014.
- 21 aerolíneas conectando destinos desde nuestros aeropuertos.
- 109 destinos nacionales.
- 58 destinos internacionales.
- 4 nuevas rutas internacionales.
- 6,344 hectáreas de espacios aeroportuarios.
- $431 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 de Grupo Aeroportuario del Centro Norte (OMA)

G4-13

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).



SETA: Servicios de Tecnología Aeroportuaria, S.A. de C.V.
SETA: Incluye 7,843,623 acciones recompradas 2015.



G4-56

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.

1.3 INFRAESTRUCTURA OMA

G4-8, G4-9, G4- EC7

OMA ofrece infraestructura de primer nivel que pone a disposición de los usuarios de cada aeropuerto condiciones adecuadas y seguras para su estancia en las instalaciones. La inversión constante las mantiene en óptimo estado y totalizan 6,344 hectáreas en los 13 aeropuertos.





Superficie 2015

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).

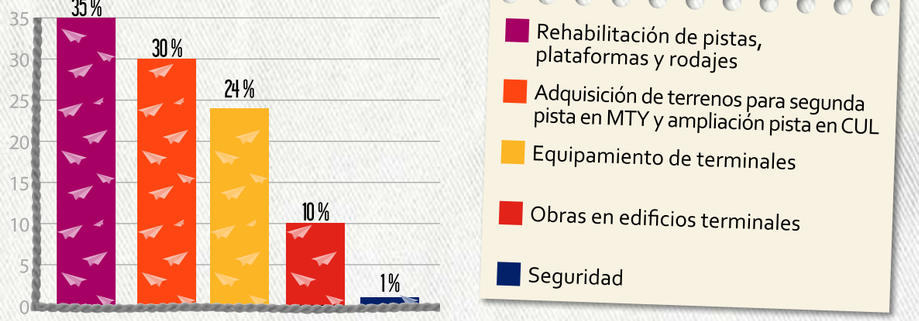
** Dimensiones de acuerdo a la Publicación de Información Aeronáutica (PIA), emitida por Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM-SCT).

A fin de brindar el mejor servicio, la inversión está orientada para mantener, desarrollar o mejorar la infraestructura de cada aeropuerto y de esa manera seguir a la vanguardia y satisfacer los más estrictos requerimientos de nuestros clientes y usuarios. Los proyectos de inversión están definidos y establecidos en el Plan Maestro de Desarrollo 2011-2015, que en 2015 destinó 431 millones de pesos.

Las inversiones estratégicas más destacadas de 2015 fueron:

- Acapulco: obras preliminares requeridas para la construcción del nuevo edificio terminal.
- Mazatlán: ampliación y remodelación del Edificio CREI.
- Zihuatanejo: ampliación y remodelación del Edificio Terminal.

Porcentaje de inversión en infraestructura por proyecto 2015



Inversión en infraestructura 2015

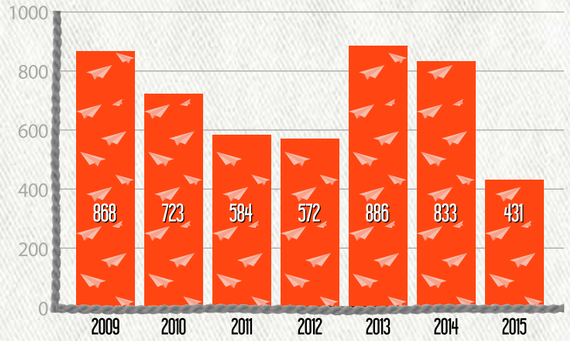
Proyecto	*Inversión en millones de pesos*	*% de inversión total*	*Aeropuertos*
Rehabilitación de pistas, plataformas y rodajes	149.4	35%	13 aeropuertos, destacan Culiacán, San Luis Potosí, Ciudad Juárez y Acapulco
Adquisición de equipo e infraestructura de mejora de la seguridad	2.6	1%	Ciudad Juárez, Culiacán, Monterrey, Reynosa, San Luis Potosí, Tampico y Zihuatanejo
Obras en edificios terminales	43.2	10%	Ciudad Juárez, Mazatlán, Monterrey, Tampico y Zihuatanejo
Equipamiento de terminales	104.8	24%	13 aeropuertos, destacan Acapulco, Ciudad Juárez, Mazatlán, Monterrey y Zihuatanejo
Adquisición de terrenos para segunda pista en MTY y ampliación pista en CUL	131	30%	Culiacán y Monterrey
TOTAL	**431**	**100%**	







Inversión en infraestructura 2009-2015





Inversión (millones de pesos)

1.4 SERVICIOS Y DIVERSIFICACIÓN

G4-4, G4-8

OMA proporciona una diversa oferta de servicios que se caracteriza por ser innovadora y de excelencia, ya que busca crear experiencias de viaje únicas a todos los usuarios, visitantes y pasajeros. En función a que la atención que se brinda a los diferentes tipos de usuarios, los servicios se clasifican en aeroportuarios, complementarios y comerciales.

Los servicios **aeroportuarios** son todos aquellos que se otorgan como parte de la concesión y atienden las necesidades de los clientes directos. Algunos de ellos son: aterrizaje y despegue; estacionamiento de aeronaves en plataforma; uso de las instalaciones del edificio terminal; arrendamientos de hangares e instalaciones para operaciones de aerolíneas y prestadores de servicios complementarios; mostradores y espacios para venta de boletos; estacionamientos; servicios sanitarios, atención médica de urgencias y ambulancias; seguridad y vigilancia; revisión de pasajeros y de equipaje de mano; CREI (Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios); entre otros.

Los servicios **complementarios** incluyen rampas, 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, así como enfriamiento de frenos y lavado de asfalto por derrame de combustible y lubricantes por parte del CREI.

Adicionalmente, y para que nuestros pasajeros y visitantes encuentren confort mientras esperan sus vuelos, ofrecemos una amplia gama de servicios comerciales como servicios bancarios, renta de autos, hoteles, centros de negocios y espacios comerciales a través de OMA Plaza, que cuenta con restaurantes y una gran variedad de comercios. Se suma lo posibilidad de recurrir a espacios publicitarios para cualquier empresa que quiera promocionar sus productos o servicios entre los usuarios. Durante 2015 se pusieron en operación 22 iniciativas comerciales de diversos giros, y al cierre del año el nivel de ocupación de los espacios comerciales de OMA fue de 97.3 %.

Diversificación

Como parte del proceso de su crecimiento inorgánico, OMA presta atención a nuevas oportunidades de negocio que permitan generar más ingresos al Grupo, al mismo tiempo que desarrolla proyectos para brindar comodidad a usuarios y pasajeros en los aeropuertos y en las zonas aledañas.

En 2015 sobresalen dos proyectos de diversificación: el Hotel Hilton Garden Inn y OMA-VYNMSA Aero Industrial Park. El hotel, ubicado en el aeropuerto de Monterrey, inició operaciones en 2015 con una oferta de 134 habitaciones,

salón para eventos, centro de negocios, salas de reuniones, entre otros. En sus primeros meses de operación registró una tasa de ocupación neta de 48.2 %, con ingresos por 16.88 millones de pesos.

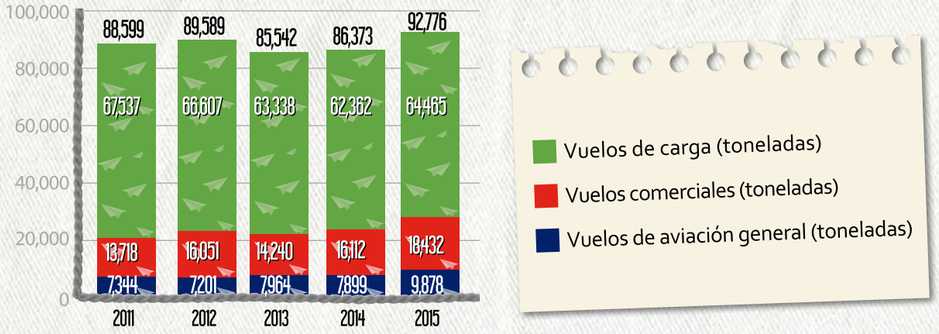
OMA-VYNMSA Aero Industrial Park inició operaciones en este año, siendo el primer parque industrial dentro de los aeropuertos del Grupo. El parque es un innovador proyecto aeroportuario industrial localizado estratégicamente dentro de los terrenos del aeropuerto de Monterrey, desarrollado en un área de 32.4 hectáreas, donde se podrán construir naves industriales para arrendamiento desde 5,000 m² hasta 50,000 m² bajo esquemas *built to suit* de acuerdo a las especificaciones del cliente.

Por su parte, OMA Carga, que opera desde 2004 en los aeropuertos de Monterrey, Chihuahua y Ciudad Juárez, ofrece manejo y almacenamiento de carga de servicio exterior, con lo que se facilita y agiliza la transferencia de mercancías a su destino final. En 2015 se operaron y movieron 92 mil 776 toneladas de carga total, con un incremento de 7.4 % con respecto a 2014. De estas toneladas el 64.2 % corresponde a carga doméstica y 35.8 % a carga internacional. En 2015 también se logró mantener una ocupación de 100 % del Cargo City y se duplicó la carga o tonelaje en el recinto fiscalizado de OMA Carga.

Toneladas de carga transportada 2015

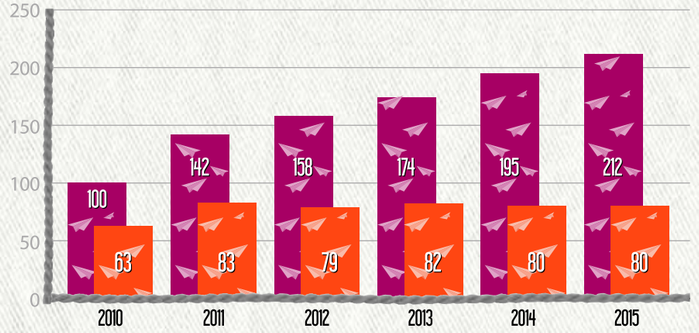
Carga	Llegadas	Salidas	Total
Vuelos de carga	31,813	32,652	**64,465**
Vuelos comerciales	11,292	7,141	**18,432**
Vuelos de aviación general	4,515	5,363	**9,878**
Total	**47,620**	**45,156**	**92,776**

Carga transportada 2011-2015



El Hotel NH, ubicado en la terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, contó con una tasa de ocupación neta de 80.5 % y registró ingresos por 212.48 millones de pesos, incluyendo los ingresos por estacionamiento.

Ingreso y ocupación promedio Hotel NH 2010-2015





2 GOBIERNO CORPORATIVO



G4-DMA

Compromiso de Gobierno Corporativo de la Política de Sustentabilidad OMA

- *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.*
- *Controlar efectivamente los riesgos por los cuales la empresa es directamente responsable.*
- *Promover una cultura en contra de la corrupción.*
- *Rendir cuentas a las partes interesadas en una base regular y transparente.*

15 AÑOS DE HISTORIA

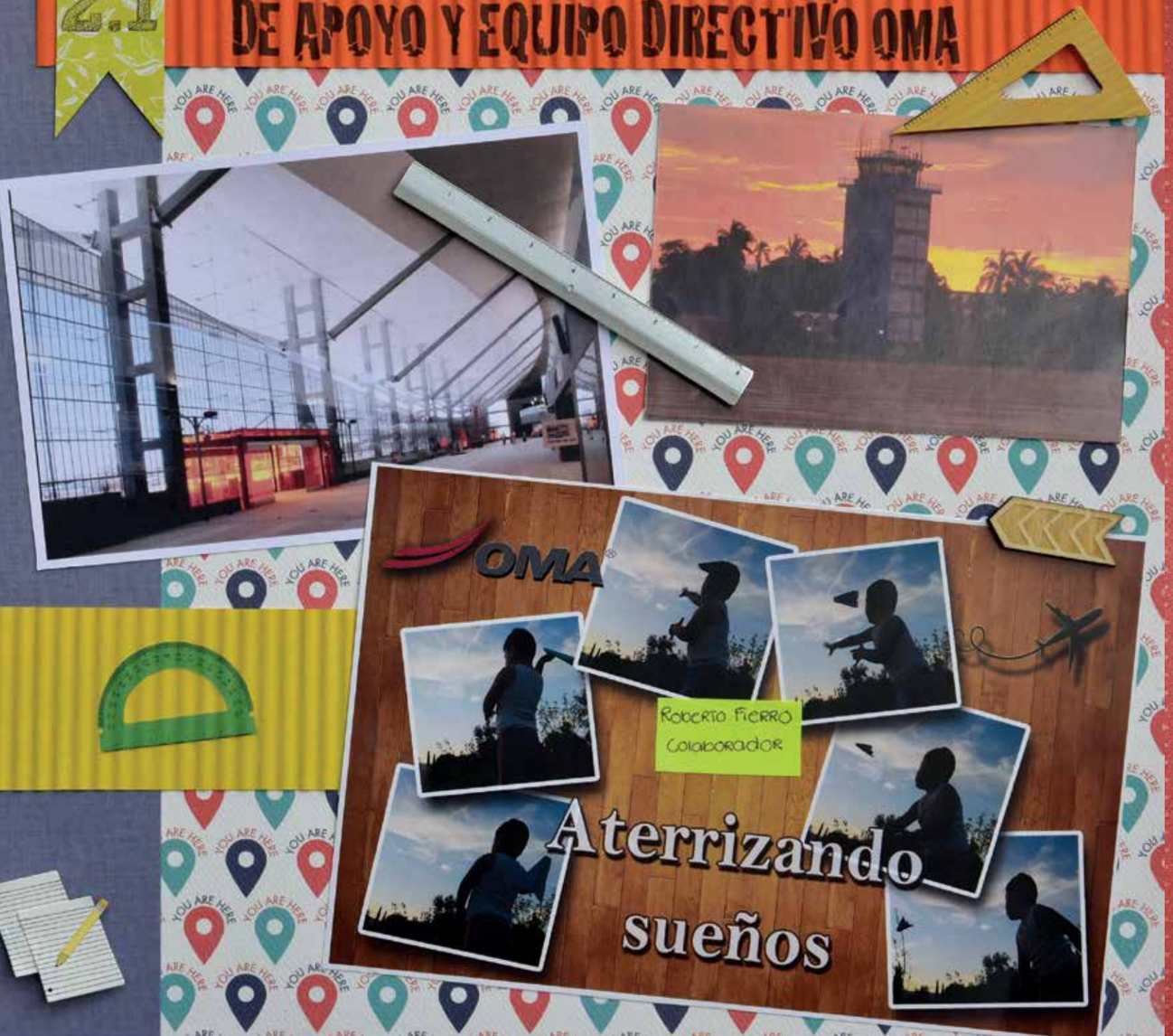
La evolución del Consejo de Administración y la consolidación de un equipo directivo han marcado la historia de OMA al combinar la gestión empresarial con una sólida escala de valores corporativos y una política de buenas prácticas que distinguen al Grupo.

Mediante su interés por la diversidad, asentado en las políticas corporativas y la decisión de apoyar la estrategia sustentable con la creación de un comité específico, se han dado pasos para reforzar en acciones la estrategia al respecto.

El Consejo ha evolucionado para mantenerse como grupo dinámico, con la mitad de sus participantes menores de 50 años, incorporando a una mujer -poco usual en los consejos de administración nacionales- y dando agilidad a la toma de decisiones de alto impacto.

Los números positivos lo reafirman y la intensidad del trabajo que analizan y definen cada uno de los comités establecidos reflejan que rinden frutos los acuerdos que fueron establecidos.

2.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, COMITÉS DE APOYO Y EQUIPO DIRECTIVO OMA



G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-44, G4-46, G4-48, G4-49, G4-50, G4-51, G4-52, G4-53, G4-LA12

La gestión de un negocio de manera conveniente radica en contar con un equipo directivo eficiente, liderado por un Consejo de Administración con las competencias necesarias para tomar decisiones estratégicas asertivas. La adecuada dirección de OMA se refleja en que ha logrado el crecimiento continuo de la compañía al contar con un excelente órgano de gobierno, plural y dinámico.

El Consejo de Administración del Grupo está compuesto por 11 miembros, de los cuales cinco son independientes y una es mujer. Para garantizar la objetividad de las funciones, el Director General de OMA no forma parte del Consejo de Administración y el Presidente del Consejo no ocupa ningún cargo directivo dentro de la Sociedad.



Consejo de Administración 2015

Consejeros	*Posición*	*Años de participación*	*Edad*
Diego Quintana Kawage*	Presidente y Consejero	4	44
Luis Guillermo Zazueta Domínguez	Consejero Independiente**	9	69
Alberto Felipe Mulás Alonso	Consejero Independiente**	9	54
Elsa Beatriz García Bojorges	Consejero Independiente**	2	49
Ricardo Gutiérrez Muñoz	Consejero Independiente**	2	38
Carlos Guzmán y Bofill	Consejero Independiente**	2	54
José Luis Guerrero Álvarez	Consejero	10	71
Sergio Fernando Montaño León	Consejero	10	67
Luis Fernando Zárate Rocha	Consejero	15	71
Alonso Quintana Kawage*	Consejero	12	41
Laurent Garzy*	Consejero	2	59
Jacques Follain	Consejero Suplente	9	59
Rodrigo Quintana Kawage	Secretario del Consejo (no forma parte del Consejo)	3	37
Alfredo Domínguez Sánchez	Prosecretario del Consejo (no forma parte del Consejo)	3	41

Información al cierre del 31 de diciembre de 2015.
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.

Gobierno Corporativo ✻ CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, COMITÉS DE APOYO Y EQUIPO DIRECTIVO OMA

Entre las principales responsabilidades del consejo de administración de OMA destaca el definir y establecer las estrategias de las principales directrices del negocio; aprobar el plan de negocio y el presupuesto anual; proponer aumentos en el capital social; aprobar el Programa Maestro de Desarrollo quinquenal; diseñar y dar seguimiento a la implementación de las estrategias de sustentabilidad del negocio y analizar los riesgos potenciales de OMA.

El Consejo también vigila que se cumplan las normas, certificaciones y el Código de Conducta, al igual que revisa que la Política de Sustentabilidad se ejecute correctamente.

A través del Manual del Consejo se toman las bases para determinar la composición de sus miembros, quienes deben de contar con experiencia previa tal como lo establece la Ley de Mercado de Valores. Además, el Consejero que se postule para el cargo de Presidente debe de calificar en el *Financial Expert Criteria* que establece la Ley *Sarbanes-Oxley*.

Como parte del proceso, a la experiencia profesional de cada uno de los miembros del Consejo, a través de un tercero, se les realiza una evaluación de periodicidad variable para medir su desempeño y, de acuerdo a los resultados, hacerles recomendaciones de mejora relacionadas con temas de auditoría, finanzas, planeación, sustentabilidad y riesgos.



Las compensaciones del Director General y Directivos relevantes se lleva a cabo de acuerdo a la Política de Retribución Integral (fija y variable), que es la guía para establecer los montos asignados por este concepto y es revisada anualmente por los Comités de Apoyo, así como por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración cuenta con dos Comités de Apoyo conformados por cinco Consejeros Independientes, cuyos presidentes son asignados por la Asamblea de Accionistas:

- Comité de Auditoría
- Comité de Prácticas Societarias, Finanzas, Planeación y Sustentabilidad

Comité de Auditoría

El comité se orienta a que se cumplan las políticas corporativas, contables, de información financiera y de control interno en los términos determinados por la ley.
Los miembros que lo componen son:

- Elsa Beatriz García Bojorges (Presidente / Consejera Independiente)
- Luis G. Zazueta Domínguez (Consejero Independiente)
- Alberto Mulás Alonso (Consejero Independiente)



Comité de Prácticas Societarias, Finanzas, Planeación y Sustentabilidad

Las funciones de este comité incluyen el 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 (prácticas societarias); 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 (finanzas y planeación); proteger al medio ambiente y promover el desarrollo sustentable en todos los proyectos de la sociedad, así como la identificación de los riesgos a que está sujeta la compañía (sustentabilidad).
Los miembros que lo componen son:

- Alberto Mulás Alonso (Presidente / Consejero Independiente)
- Ricardo Gutiérrez Muñoz (Consejero Independiente)
- Carlos Guzmán Bofill (Consejero Independiente)

El Director General de OMA es responsable de aprobar el Reporte de Sustentabilidad anual.



Sesiones del Consejo de Administración y Comités de Apoyo en 2015

Consejo de Administración	*Porcentaje de participación*
18 de marzo	83.3 %
21 de abril	83.3 %
16 de julio	91.6 %
15 de octubre	83.3 %
2 de diciembre	83.3 %
Comité de Auditoría	***Porcentaje de participación***
16 de febrero	100 %
9 de marzo	
15 de abril	
15 de julio	
14 de octubre	
Comité de Prácticas Societarias, Finanzas, Planeación y Sustentabilidad	***Porcentaje de participación***
19 de febrero (extraordinaria)	100 %
10 de marzo	
17 de abril (extraordinaria)	
15 de julio	
Sesión de los Comités de Auditoría y de Prácticas Societarias, Finanzas, Planeación y Sustentabilidad	***Porcentaje de participación***
18 de noviembre	100 %



Durante las sesiones del Comité de Prácticas Societarias, Finanzas, Planeación y Sustentabilidad se revisan los avances al plan de trabajo de sustentabilidad, y además se presenta el Programa de Sustentabilidad de OMA, definido en tres fases: (I) Programa Base; (II) Plan de Mejora, y (III) Plan de Innovación.

El Programa Base, aprobado por el Consejo de Administración, 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 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; mientras que en el Plan de innovación, se establecen las estrategias de diferenciación que impulsan el desarrollo sustentable de OMA.

Con la intención de mantener una comunicación bidireccional del Consejo de Administración con los grupos de interés se establecen diversos mecanismos coordinados por el área de Relación con Inversionistas a través de los cuales se reciben solicitudes de información que son atendidas y canalizadas para su atención.

Entre los mecanismos de comunicación destacan:

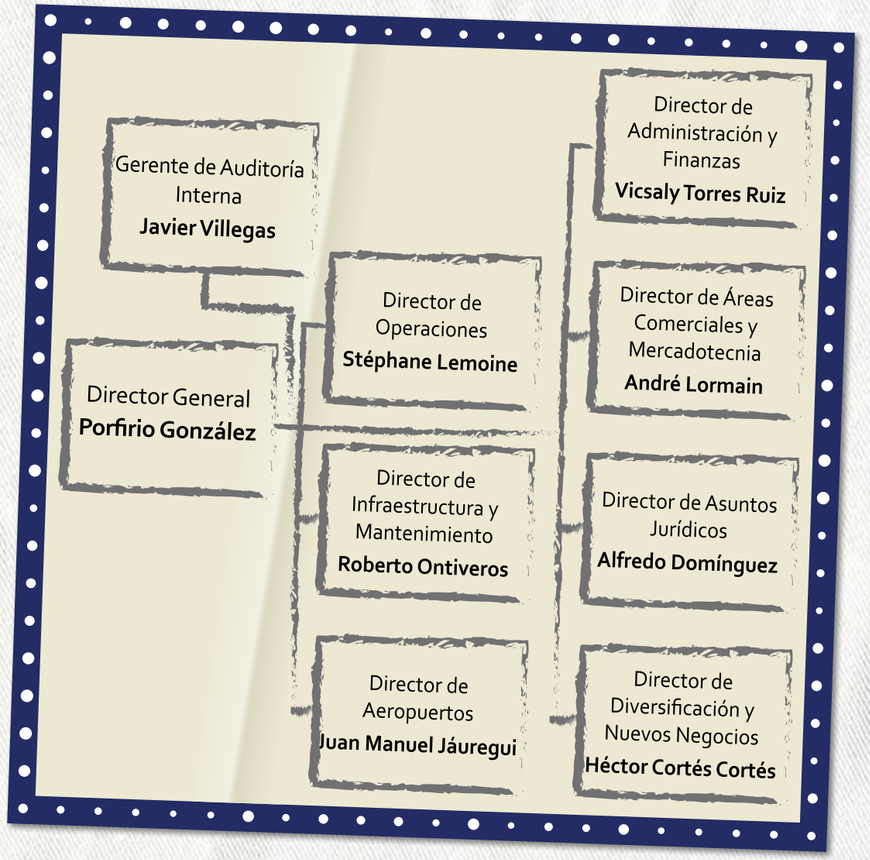
- Conferencias telefónicas con inversionistas.
- Reportes mensuales y trimestrales publicados en la página web de OMA.
- Reportes a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y al NASDAQ.
- Política para la elaboración y publicación de eventos relevantes de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

Toda la información financiera y de gobierno corporativo se encuentra disponible en la forma 20F, en donde se pueden consultar temas como riesgos, derecho de voto, conflicto de interés, entre otros.
La forma 20F está disponible en la página web de OMA, sección: Investor Relations/ Stock Information/Press Releases/SEC Fillings.

Equipo Directivo

El equipo directivo tiene la responsabilidad de guiar la dirección y el desempeño de OMA. Sus equipos están compuestos por gerentes, administradores aeroportuarios, subgerentes, personal administrativo, jefes de área, coordinadores y personal operativo.







G4-DMA

Compromiso con la administración de riesgos de la Política de Sustentabilidad OMA

- *Controlar efectivamente los riesgos por los cuales la empresa es directamente responsable.*

15 AÑOS DE HISTORIA

El conocimiento que OMA ha adquirido en torno a detección y mitigación de riesgos se ha nutrido al paso del tiempo con el conocimiento de expertos que han sido llamados a brindar asesoría. También se suma el compromiso de nuestro personal para aprender y capacitarse así como el esfuerzo de toda la organización para seguir los lineamientos metodológicos que se han incorporado y mejorado para que colaboradores y proveedores hagan frente común a las situaciones que se derivan del entorno.

G4-2, G4-14, G4-45, G4-47, G4-SO3

Como toda organización, OMA está expuesta a riesgos en la operación y riesgos derivados del entorno. Para detectarlos, administrarlos y definir planes de mitigación opera un órgano interno llamado Comité de Administración de Riesgos.

El comité sigue una metodología de gestión de riesgos para identificarlos, priorizarlos y valorizarlos en función al impacto que pudieran tener, ya sea en las operaciones o en la rentabilidad, si se llegaran a presentar. Esta metodología

los clasifica en riesgos de cumplimiento, operativos, financieros, de ambiente/mercado y estratégicos. Asimismo, el comité analiza los riesgos relacionados con la corrupción; en 2015, el 100 % de las subsidiarias fueron evaluadas en este tema.

En este ejercicio de detección de riesgos se han identificado 65 riesgos potenciales para los que se cuenta con un plan de acción. Durante 2015 trabajamos en un proceso de actualización de estos posibles eventos y se definieron planes de acción para los nuevos riesgos detectados.

Algunos riesgos a los que potencialmente están expuestas los operaciones del Grupo están ligados 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; nuevos proyectos en la infraestructura del país, catástrofes naturales o eventos meteorológicos, entre otros.

Un esfuerzo importante llevado a cabo en 2015 fue la realización de un estudio de valoración de riesgos en la cadena de suministro de OMA, en coherencia con nuestros procesos de evaluación y de mejora. El ejercicio se llevó a cabo con el apoyo de consultores externos, e incluyó a las empresas cuyos servicios tienen un mayor impacto en nuestras operaciones diarias, que son los que proveen personal de seguridad, limpieza, estacionamientos y socios comerciales.



Gobierno Corporativo ✻ ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Los temas que fueron determinados para realizar la evaluación a los proveedores fueron: calidad, medio ambiente, corrupción, derechos laborales y condiciones laborales. Para contar con un perfil más preciso, la metodología incluye un análisis del riesgo inherente al estado de la República Mexicana en donde cada uno de estos proveedores prestan sus servicios.

El estudio contribuye a la estrategia de OMA, ya que permite identificar y detectar el estado actual de la cadena de suministro y los riesgos potenciales. A partir del análisis resulta factible desarrollar una planificación que contemple mitigar aquellos riesgos identificados.

A los esfuerzos que se realizan bajo los esquemas de capacitación y el seguimiento para proseguir mejorando los índices de seguridad, el camino a seguir es estructurar la cadena de suministro para mitigar los riesgos y procurar involucrar más integralmente a las empresas proveedoras para que se unan a la estrategia que se plantea.

Durante 2016 se tiene previsto proseguir y fortalecer este ejercicio con la finalidad de establecer mecanismos de seguimiento y control sobre los temas evaluados, así como determinar acciones permanentes de apoyo a los proveedores.

En el 2016 se dará seguimiento a este ejercicio con la finalidad de establecer mecanismos de seguimiento y control sobre los temas evaluados, y conformar acciones de apoyo a los proveedores.

2.3 ÉTICA EMPRESARIAL



G4-DMA

Compromiso de ética de la Política de Sustentabilidad OMA

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

15 AÑOS DE HISTORIA

Destacar en el mundo de los negocios cuando OMA inició operaciones exigía de las empresas compromisos que no habían estado en la perspectiva de las organizaciones en las décadas anteriores.

Conjuntar a un equipo de profesionales para integrar el liderazgo directivo del Grupo para que aportaran su visión al delinear la ruta de desarrollo fue una decisión crucial que en pocos años demostró que fue acertada.

De forma complementaria, la incorporación de diversos códigos de ética y la estrecha vinculación con todos nuestros grupos de interés, en particular los proveedores, marcan el rumbo que sigue OMA para asegurar y proseguir su desarrollo.

G4-41, G4-56, G4-57, G4-58, G4-HR3, G4-HR8, G4-SO4, G4-SO5

La ética es un valor organizacional clave de OMA, que refleja el compromiso para actuar con integridad en la ejecución de todas las actividades que se emprenden. Para lograrlo, se cuenta con un Código de Ética y Conducta en el Negocio,

documento que determina y establece la conducta esperada de todos los colaboradores en cada uno de los centros de trabajo al igual que en las relaciones con terceros.

Como parte del compromiso ético de OMA, de manera continua se capacita a los colaboradores en temas de ética y se divulga el Código de Ética y Conducta en el Negocio, al igual que para todos nuestros grupos de interés, en la página web corporativa http://www.oma.aero/es/somos/gobierno-corporativo

El Código de Ética sienta las bases para permear los valores que definen la cultura de la sustentabilidad de la organización, así como estimula recurrir y fomentar las mejores prácticas, los principios de respeto, derechos humanos y anticorrupción. El Código define las situaciones que pueden presentar conflictos de interés, por lo que se solicita a los Consejeros Independientes del Grupo suscribir una carta al Consejo de Administración especificando que no están sujetos a los supuestos que establece la Ley de Mercado de Valores (LMV).

La ética que se valora en OMA también es del interés del Grupo que esté presente en la operación de los proveedores y subcontratistas, por lo que desde 2014 se publicó y se promueve el Código de Ética y Reglas de Conducta para Proveedores, Subcontratistas y Socios de Negocios.
A través del documento, se espera que la adopción del código les impacte de manera positiva al ejercer las relaciones comerciales justas con ellos y los lleve a adoptar



compromisos para respetar tanto temas de salud, seguridad y medioambiente, así como de derechos humanos y prácticas laborales. Se especifica la necesidad de controles financieros y de operación, al igual que fija las posturas de OMA ante conflictos de interés, pagos impropios, anticorrupción, etc.
Los controles de comercio, competencia justa y el trabajo con áreas gubernamentales son otros puntos y lineamientos que se incluyen en el Código de Ética, así como la petición de que no se realicen donativos de carácter político o electoral como representantes de OMA.



Toda persona interesada en reportar incumplimiento de los Código de Ética y Conducta en el Negocio así como al Código de Ética para Proveedores, cuenta con diversas formas de denuncia entre las que se encuentran: línea directa **001 877 495 3315** habilitada los 365 días del año, o bien, si se desea interponer la denuncia de forma personal, las instancias internas son la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Gerencia de Capital Humano, o a través de su jefe directo. Cuando la denuncias se hace de forma personal son canalizadas a la Gerencia de Auditoría.

En el interés pleno de garantizar la objetividad en el proceso, contamos con el servicio de una empresa externa que recibe las denuncias y coordina su seguimiento. Todas las denuncias recibidas por este canal se informan al Presidente del Consejo de Administración mediante un reporte sobre la investigación de cada caso. El reporte también se hace del conocimiento del Presidente del Comité de Auditoría y de otros Consejeros Independientes.

Flujo de Denuncias Recibidas



1. Asignación de folio al denunciante.
2. La empresa independiente canaliza la información al Consejo de Administración, al Director de Asuntos Jurídicos y al Contralor Interno.
3. La Gerencia de Auditoría Interna inicia la investigación.
4. Los resultados se canalizan a la Dirección General de OMA quien emite un oficio con la resolución.
5. Se informa al Consejo de Administración, al Director de Asuntos Jurídicos y al Contralor Interno.
6. Se comparte el resultado de la investigación con la persona que impuso la denuncia.

Durante 2015 se recibieron 23 denuncias, cuya totalidad fueron atendidas y analizadas. Cuatro de ellas procedieron como válidas y fueron abordadas como desviaciones o infracciones al Código de Ética. Tres de las denuncias estuvieron relacionadas con trato injusto a proveedores y la otra a un colaborador, a las cuales se dio solución. Ninguna denuncia estuvo relacionada con incidentes de discriminación por raza, grupo étnico, género, edad, creencias, religión, nacionalidad, discapacidad o preferencias sexuales, ni con incidentes por violaciones sobre los derechos de los indígenas.

Denuncias procedentes y tipo de denuncia 2012-2015

Tipo de denuncia	*2012*	*2013*	*2014*	*2015*
Trato injusto	0	11	2	4
Prácticas desleales	0	0	2	0
Violencia física	0	0	1	0
Malas prácticas	0	0	1	0
Negligencia operativa	0	1	0	0
Consternación general	3	0	0	0
Acoso laboral	2	0	0	0
Robo a compañía	1	0	0	0
Abuso de autoridad	0	0	0	0
Acoso sexual	0	0	0	0
Capacitación en área operativa	0	0	0	0
Daño clima laboral	0	0	0	0
Total	**6**	**12**	**6**	**4**

El 100 % de nuestros colaboradores fueron capacitados en temas relacionados con la lucha contra la corrupción en 2015 y el 100 % ratificó su adhesión al Código de Ética y Conducta en el Negocio.



UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

G4-DMA

Compromiso con los derechos humanos de la Política de Sustentabilidad OMA

- *Respetar los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente.*

G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR12

15 AÑOS DE HISTORIA

En un principio, las acciones de OMA al respecto del tema de derechos humanos se basaban en la legislación vigente. Sensibles a la importancia que el tema reflejó en el panorama internacional y en consistencia con sus propios valores y principios, adoptar el Pacto Mundial de las Naciones Unidas fue un paso natural hace seis años. La decisión fue un eje para seguir consolidando una sensibilidad corporativa que buscan estimular su adopción entre los proveedores del Grupo y ha pasado a ser una de las características esenciales de OMA.

Por la esencial que resulta el tema de los derechos humanos, desde 2009 OMA firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que asume el compromiso de apegarse a sus 10 Principios y a cumplirlos de forma puntual.



10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.



3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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



En cumplimiento a estos principios y acorde con los valores organizacionales de OMA, está asegurada la eliminación de cualquier forma de trabajo infantil y se cuenta con procedimientos de contratación que establecen la edad mínima para incorporarse al Grupo. Asimismo ha sido eliminada cualquier forma de trabajo forzado, y se garantiza, en los centros de trabajo, la libertad de asociación y la de acogerse a convenios colectivos. Durante 2015 no se recibieron violaciones a los derechos humanos a través de los mecanismos formales de denuncia de OMA.

El compromiso de respetar los derechos humanos se extiende a todos los proveedores, quienes deben de firmar y apegarse al Código de Ética y Conducta para Proveedores de OMA establecido en 2014. El hecho de que se proteja y respeten los derechos humanos así como extender un trato de respeto y dignidad hacia sus empleados, y se conduzcan de manera socialmente responsable, son factores a destacar en la relación que el Grupo guarda con sus proveedores.

Por el vínculo y corresponsabilidad que se establece con los proveedores, se les ha sensibilizado a la necesidad de mantener políticas similares de derechos humanos, inclusión, capacitación y desarrollo profesional, con la convicción que con una cadena de suministro sustentable y con continuidad para el compromiso laboral que promueve OMA dentro de la empresa y hacia sus proveedores, será redituable en una mayor calidad para nuestros diferentes clientes.

Todo persona interesada en reportar observaciones, quejas o agravantes respecto al tema de derechos humanos en el entorno de OMA y sus colaboradores así como de los subcontratistas, proveedores y socios comerciales, cuenta con diversos

mecanismos de denuncia, que puede ser anónima, entre las que se encuentran: línea directa **001 877 495 3315** habilitada los 365 días del año, o bien, si se desea interponer la denuncia de forma personal, las instancias internas son la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Gerencia de Capital Humano, o a través de su jefe directo. En 2015 no hubo reclamaciones sobre derechos humanos a través de los mecanismos formales de reclamación.

Con el objetivo de reforzar el conocimiento y sensibilización en derechos humanos de todos los colaboradores y la cadena de suministro vinculada a OMA, en el marco de la Feria de Sustentabilidad 2015, 343 personas recibieron capacitación en el tema de igualdad de oportunidades. Además se capacitó a 663 empleados que prestan servicios de seguridad. En 2016 está previsto trabajar para que toda la plantilla laboral de OMA esté capacitada.

Ya que la labor de capacitación que hace el Grupo y el monto de la inversión destinado a ese rubro asegura dar habilidades y conocimientos que mejoran el desempeño laboral tanto de los colaboradores como de los empleados de proveedores, las acciones que se emprenden aspiran a repercutir con el propósito final de la cadena de suministro: permear el mensaje de sustentabilidad y corresponsabilidad entre todos los que intervienen.
Analizar los esfuerzos realizados a la fecha en torno a la cadena de suministro viene a reforzar las acciones para concientizar a directivos de las empresas proveedoras sobre fortalecer y hacer propia una cultura de sensibilidad hacia los derechos humanos y su adopción en todos los niveles de la cadena.



G4-2, G4-12, G4-15, G4-DMA

15 AÑOS DE HISTORIA

OMA se planteó, desde el inicio de sus operaciones, contar con la sustentabilidad como un eje que, mediante compromisos concretos, serviría de guía para prestar servicios y proseguir su desarrollo. Como evolución natural de su crecimiento, las necesidades de definir, articular y ejecutar la manera efectiva de asumir dichos compromisos, llevó al Grupo a crear sus mecanismos de gestión y políticas específicas que marcan una pauta relevante en la industria aeronáutica y son parte del dinamismo que alcanzó, en 15 años, logros sobresalientes y medibles.

Los valores que rigen OMA plantean como tema crítico la Sustentabilidad y su necesidad de mantener los criterios que la rigen en cada acción corporativa. La dinámica actual de los retos del entorno impulsa a asegurar todas las actividades con calidad y eficiencia operacional, respetando el medio ambiente, a los grupos de interés y a las comunidades vecinas a los aeropuertos.

La Política de Sustentabilidad de OMA y el Sistema de Gestión Integrado son dos herramientas corporativas que permiten asegurar y tener la continuidad a las acciones que se emprenden, que a su vez son definidas por el Comité de Sustentabilidad, presidido por el Director General.

GREEN

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 nuestros empleados en los principios de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, para enfrentar los retos de nuestro negocio y de nuestra comunidad.

Ámbito Económico
Clientes:

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



Proveedores:

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

Comunidad Aledaña:

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

Sistema de Gestión Integrado

Para dar seguimiento al desempeño de los procesos y al cumplimiento de objetivos y metas de sustentabilidad fue diseñado el Sistema de Gestión Integrado.

El Sistema es auditado dos veces al año, tomando como referencia la conformidad de las normas ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2004 y OHSAS 18001: 2007. A la par, es administrado con un programa de revisiones gerenciales, llevadas a cabo en los aeropuertos y el corporativo, programadas cada seis meses con la finalidad de asegurar su eficiencia y conveniencia.

La manera en que está concebido incluye en su alcance 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.

Los indicadores que se evalúan bajo este Sistema son:

- 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.



Cadena de Valor Sustentable

G4-DMA

Compromiso con nuestros proveedores de la Política de Sustentabilidad OMA

- *Establecer relaciones comerciales justas con proveedores.*
- *Aplicar el Código de Ética de OMA y asegurar su cumplimiento en las adquisiciones.*
- *Involucrar a los proveedores y socios comerciales en el cumplimiento de los estándares de calidad, gobierno corporativo, ambiental y social.*

En el espíritu de la corresponsabilidad entre OMA y sus proveedores para mantener una cadena de suministro coherente con los valores corporativos que practica el Grupo, nos llevó a analizar el estatus de los compromisos ya implementados hacia la política de Sustentabilidad y de buscar mecanismos de mejora conjunta en aquellas acciones que deban emprenderse.

Realizar el análisis de las variables de relevancia para los proveedores permite visualizar en conjunto los procesos y compromisos que el Grupo ha asumido y determinar, también de forma coordinada, los que deberán complementar el proceso. Trabajando en equipo se podrá contribuir a la calidad de vida de nuestros colaboradores, los proveedores y el desarrollo de la comunidad en general.

A la fecha, OMA mantiene compromisos y relaciones comerciales justas con los proveedores y en el proceso de análisis para identificar los puntos que son relevantes para todas las partes, se lograrán fortalecer compromisos mutuos vigentes y aquellos que se requieran. De forma similar, a partir de los lineamientos del Código de Ética, se seguirá verificando y midiendo que se cumplan sus normas en las adquisiciones, dentro de los estándares de calidad requeridos, con respeto total a las condiciones de derechos humanos, medio ambiente y responsabilidad social del proveedor hacia sus empleados.

En el ámbito de mejores prácticas, han sido desarrollados programas que fomentan la cultura de Sustentabilidad en los proveedores que proporcionan a OMA servicios de limpieza, seguridad y estacionamientos. A partir de los acuerdos que se establecen contractualmente, quedan fijados los compromisos de cumplir los objetivos con calidad. Adicionalmente, los involucramos en la Feria de Sustentabilidad y también se les sensibiliza al Código de Ética para Proveedores.

En el interés de seguir participando por una cultura que considere las variables externas que impactan en OMA, una iniciativa implementada durante 2015 fue el estudio de valoración de riesgos de nuestros proveedores relevantes, evaluados en temas de medio ambiente, corrupción, derechos laborales y condiciones laborales. Así, al analizar las prácticas que el Grupo ya tiene implementadas y la evaluación a los externos, tenemos una visión global de lo que se ha avanzado

a lo largo de los años recientes en los diferentes puntos y será punto de partida para proponer a los proveedores compromisos en la corresponsabilidad de la cadena de valor.

Mediante el mejoramiento y medición de estas prácticas, OMA prosigue su interés para ser un actor activo y corresponsable de nuestra cadena de valor. Para el estudio, los proveedores evaluados fueron las empresas que brindan servicios de personal de seguridad, limpieza, estacionamientos y socios comerciales.

Con este estudio se da atención a la serie de prácticas que ya han sido implementadas a lo largo de los años, como son la extensión de prácticas a proveedores, la capacitación en derechos humanos, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional y la sensibilización al código de ética. Para lograr su efectividad, esos mecanismos serán orientados para trabajar en conjunto con nuestra cadena de valor, identificar los riesgos en seguridad y salud en la intención de brindar un mejor servicio a los diferentes clientes, al mismo tiempo que prevenimos riesgos en la operación.

El diálogo con los proveedores, la creación de mecanismos de medición y de herramientas de capacitación serán claves para mejorar las acciones que ya tenemos en práctica, crear aquellas que se determinen necesarias y en forma responsable tomar las decisiones que incidan en una colaboración exitosa en la operación y vinculación de OMA con su entorno empresarial.



En base a un cumplimiento que satisfaga o exceda a los estándares de calidad, gobierno corporativo, ambiental y social que mantengan los proveedores hacia OMA y la corresponsabilidad entre ambos, será factible incidir en resultados sobresalientes para lograr un futuro apegado a los valores que nos rigen. De esa manera, OMA podrá asegurar el avance en el cumplimiento de las normas ambientales, nuestra política de sustentabilidad y los estándares ambientales que se han determinado.

A fin de monitorear el desempeño, OMA cuenta con objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable que reciben seguimiento a través de los indicadores clave de desempeño (KPI) que valoran el progreso respecto a la meta.

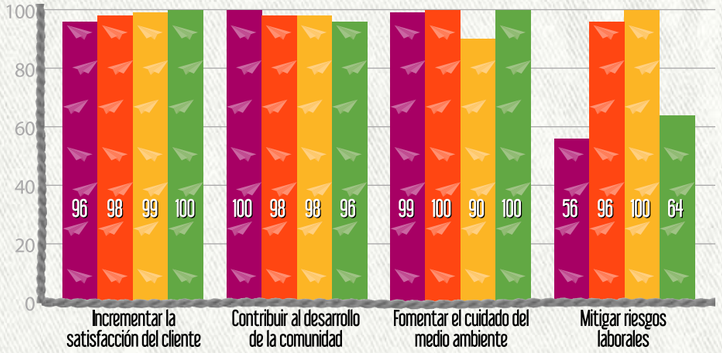
Los objetivos específicos están definidos a partir de la relevancia que OMA da a la sustentabilidad como un tema clave de la estrategia de negocio y la Dirección General los presenta al Consejo de Administración.



Cumplimiento de objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable 2015

Objetivo	*KPI*	*Meta*	*Real*	*Porcentaje de cumplimiento*
Incrementar la satisfacción del cliente	Calidad en el servicio ASQ	3.99	4.04	100 %
	Incrementar la satisfacción de pasajeros	7	7	
	Índice de satisfacción de aerolíneas	82	82	
Contribuir al desarrollo de la comunidad	Desempeño ESG	7.9	8.77	96 %
	Empresa Socialmente Responsable	2.99	2.92	
	Programa de compromiso social OMA	100 %	85 %	
Fomentar el cuidado del medio ambiente	Huella hídrica	40.74	38.95	100 %
	Huella de carbono	2.04	1.91	
	Protección a la biodiversidad	2	2	
Mitigar los riesgos laborales	Índice de frecuencia de accidentes	0.23	0.25	64 %
	Índice de gravedad de accidentes	6.8	16.23	
	Índice de siniestralidad	1.56	4.06	

Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos 2012-2015





Objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable 2016-2018

Objetivo	*KPI*	*2016*	*2017*	*2018*
Incrementar la satisfacción del cliente	Calidad en el Servicio ASQ	4.15	4.11	4.18
	Aeropuertos con calificación ASQ superior al promedio LAC	100 %	100 %	100 %
	Índice de satisfacción de aerolíneas	82	84	85
Contribuir al desarrollo de la comunidad	Desempeño ESG	7.8	7.85	7.9
	Empresa Socialmente Responsable	2.93	2.94	2.95
	Avances en el programa de Compromiso Social OMA	100 %	100 %	100 %
Fomentar el cuidado del medio ambiente	Calidad del agua tratada	96 %	98 %	100 %
	Huella de carbono	1.93	1.91	1.89
	Protección a la biodiversidad	2	3	4
Mitigar los riesgos laborales	Índice de frecuencia de accidentes	0.51	0.49	0.47
	Índice de gravedad de accidentes	17	16.2	15.4
	Evaluación del programa de autogestión STPS	96	96.5	97

Proceso de Materialidad

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

A fin de establecer aquellos aspectos económicos, sociales y ambientales relevantes para el negocio y para los grupos de interés, una tendencia en relación a la sustentabilidad es definir los temas materiales.

En 2014 se llevó a cabo por segunda vez un ejercicio de materialidad que permitió actualizar los temas e indicadores sobre los cuales se reportará a partir de este año, en paralelo a que también se realizó la migración del Reporte de la versión G3.1 a la G4 de la guía del *Global Reporting Initiative*.

Para lograr el ejercicio con mayor perspectiva, se realizó una consulta con grupos de interés internos y externos a través de una encuesta on-line. También fueron analizados informes de sustentabilidad de empresas del sector, información interna de OMA, leyes, reglamentos y normas relacionadas con las actividades de la organización.

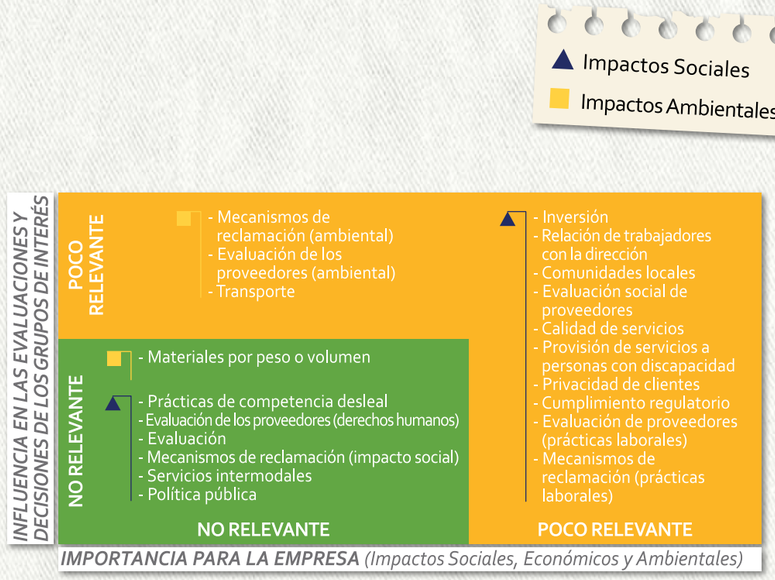
A partir de los resultados obtenidos de las consultas internas y externas, fueron definidos los temas que resultaban relevantes para los grupos de interés y, posteriormente, compararlos con los temas de mayor importancia e impacto para OMA. El proceso permitió obtener los indicadores materiales que son reportados en el presente documento.

La realización de este ejercicio dio pie a determinar que 12 de los aspectos materiales tienen cobertura dentro de la organización, mientras que 14 aspectos tienen cobertura tanto dentro como fuera de OMA.

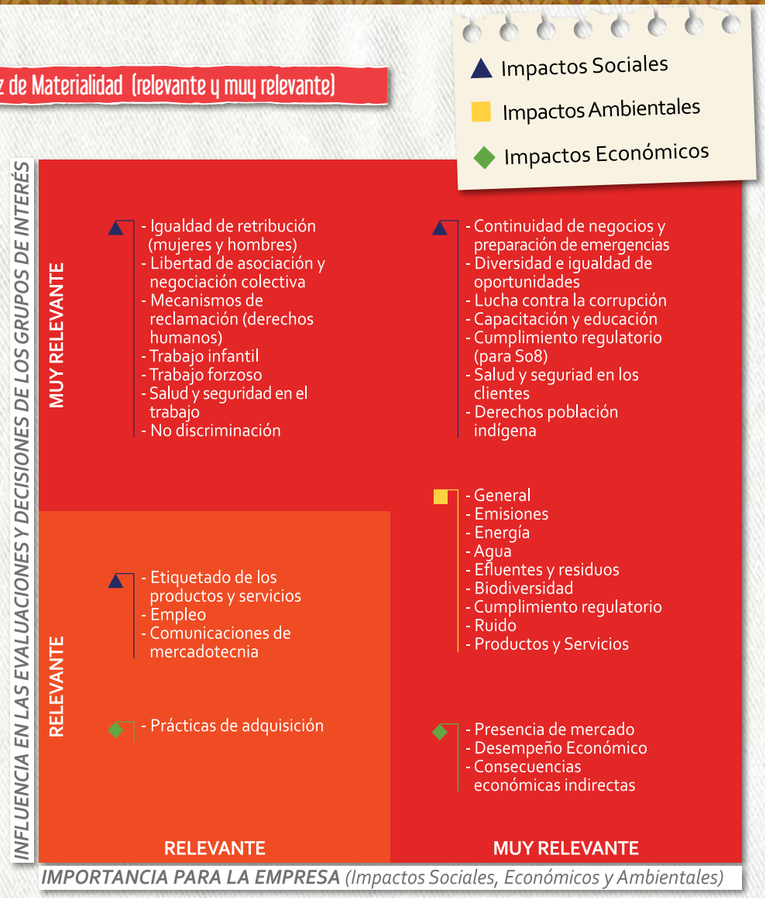
Para dar respuesta a los grupos de interés, acerca de los temas materiales para OMA, dentro del Plan de Sustentabilidad se estableció un cronograma que determina cuáles indicadores serán reportados por año. Así, los indicadores materiales a reportar en el futuro son:

2016: G4-EC2, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN17, G4-LA3, G4-LA7
2017-2018: G4-EC8, G4-EN7, G4-EN18, G4-EN20, G4-EN21, G4-EN25, G4-EN26, G4-EN27, G4-PR3, G4-PR6

Matriz de Materialidad (no relevante y poco relevante)



Matriz de Materialidad (relevante y muy relevante)



4 DIMENSIÓN ECONÓMICA

G4-9, G4-EC1, G4-EC4, G4-EC9, G4-EN29, G4-PR2, G4-PR4, G4-PR7, G4-SO8, A01, A02, A03

15 AÑOS DE HISTORIA

La cantidad de rutas nacionales e internacionales a las que actualmente OMA da servicio así como el crecimiento del número de pasajeros, particularmente los últimos cinco años, son indicadores de la confianza que brindan todos los grupos de interés.

Desde el total de las operaciones que se realizan anualmente en conjunto con el énfasis establecido en los orígenes del Grupo para atender y cumplir las regulaciones del sector, se suman todos los factores que atañen a la operación de las instalaciones. Con esa visión global se busca reflejar en el diseño del presupuesto los recursos asignados para cumplimentar compromisos y metas de expansión, que con frecuencia se revisan a fin de medir avances o implementar actualizaciones.



Cumplir con la expectativa de poder brindarles a usuarios y pasajeros el mejor servicio, así como otorgar valor tanto a accionistas, socios comerciales y los diferentes grupos de interés, es indispensable trabajar en favor de la rentabilidad de OMA, siendo eficientes y administrando los recursos de la mejor manera posible. El trabajo constante de todos los que formamos el equipo de OMA se tradujo en:

- Incremento de 15.16 % en el número de pasajeros terminales en 2015 con respecto a 2014.
- Un total de 16,922,143 pasajeros que hicieron uso de los aeropuertos.
- 21 aerolíneas que prestaron sus servicios a través de 109 rutas nacionales y 58 rutas internacionales.

Pasajeros terminales* por origen y destino 2011-2015

Pasajeros terminales	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*	*2015*
Nacionales	9,988,332	10,769,224	11,459,250	12,691,561	14,551,000
Internacionales	1,784,252	1,825,145	1,833,223	2,003,374	2,371,143
Total	**11,772,584**	**12,594,369**	**13,292,473**	**14,694,935**	**16,922,143**

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



Pasajeros terminales* en llegadas y salidas 2015

Pasajeros terminales	*Nacionales*	*Internacionales*	*Total*
Llegadas	7,416,860	1,081,418	8,498,278
Salidas	7,134,140	1,289,725	8,423,865
Total	**14,551,000**	**2,371,143**	**16,922,143**

Operaciones realizadas 2011-2015

Operaciones	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*	*2015*
Nacionales	292,301	287,729	278,463	293,167	297,285
Internacionales	43,701	44,333	42,515	44,027	47,771
Total	**336,002**	**332,062**	**320,978**	**337,194**	**345,056**

Operaciones por tipo de aviación 2015

Operaciones	*2015*
Aviación comercial	221,183
Aviación no regular	51,397
Aviación general	72,476
Total	**345,056**



Pasajeros por tipo de uso de aeropuerto 2015

Pasajeros 2015	*Origen y destino*	*Transferencia*	*Tránsito*	*Total*
Nacionales	14,401,281	149,719	106,399	14,657,399
Internacionales	2,326,468	44,675	51,667	2,422,810
Total	**16,727,749**	**194,394**	**158,066**	**17,080,209**

Operaciones anuales desglosadas por horario 2015

2015	*Nacional*	*Internacional*	*Total*
Diurno	249,453	41,380	290,833
Nocturno	47,832	6,391	54,223
Total	**297,285**	**47,771**	**345,056**

Para administrar el desempeño económico de OMA se recurre a tres mecanismos:

- El **Presupuesto Anual**, que se conforma por el presupuesto de todas las empresas de OMA y se revisa de manera mensual para monitorear los desfases que pudieran surgir.
- El **Plan Estratégico**, que determina los indicadores clave de desempeño (KPI) para cada una de las iniciativas estratégicas por empresa del Grupo.
- El **Comité de Administración de Riesgos**, que detecta los posibles riesgos relacionados con el negocio y las medidas para mitigarlos.

Desempeño económico OMA 2011-2015

	Concepto	*2011*		*2012*		*2013*		*2014*		*2015*	
Valor económico directo generado	Ingresos		2,790		3,141		3,418		3,730		4,493
Valor económico distribuido	Costos operativos		1,870		1,981		2,209		2,261		2,456
	Salarios y beneficios sociales para los empleados	416		410		453		474		495	
	Inversiones en la comunidad	1		2		1		4		.37	
	Pagos a gobierno (tasa de impuestos brutos)	16		25		23		23		44	
	Impuestos causados y diferidos		182		288		135		232		512
	Pagos a proveedores de fondos		121		53		143		210		288
Valor económico retenido	Valor económico generado menos Valor económico distribuido		616		819		1,201		1,027		1,237

Nota: Cifras en millones de pesos.

Resulta relevante mencionar que aún y cuando la operación de los aeropuertos depende de una concesión del gobierno mexicano, OMA no recibe fondos del Gobierno Federal para operar.

En 2015 del total de las operaciones realizadas con proveedores, el 98 % fue con proveedores ubicados en los estados de la República Mexicana.

Debido al giro de nuestro negocio, para OMA el respeto a las normas establecidas es de suma importancia. Por ello, cabe mencionar que la única multa recibida en el 2015, por incumplimiento de una normativa ambiental, fue impuesta por la Comisión Nacional del Agua al Aeropuerto de Monterrey. Se aplicó por no cumplir con los límites máximos permisibles de descarga establecidos en las condiciones del permiso de descarga con que cuentan esas instalaciones. Se cumplió ante la autoridad con el pago de la multa, se tomaron las medidas correctivas y se presentaron nuevos estudios de laboratorio en el cual se comprueba el cumplimiento de las condiciones de descarga establecidas en el permiso de descarga vigente.

No se recibieron multas significativas o sanciones no monetarias adicionales por los siguientes conceptos:

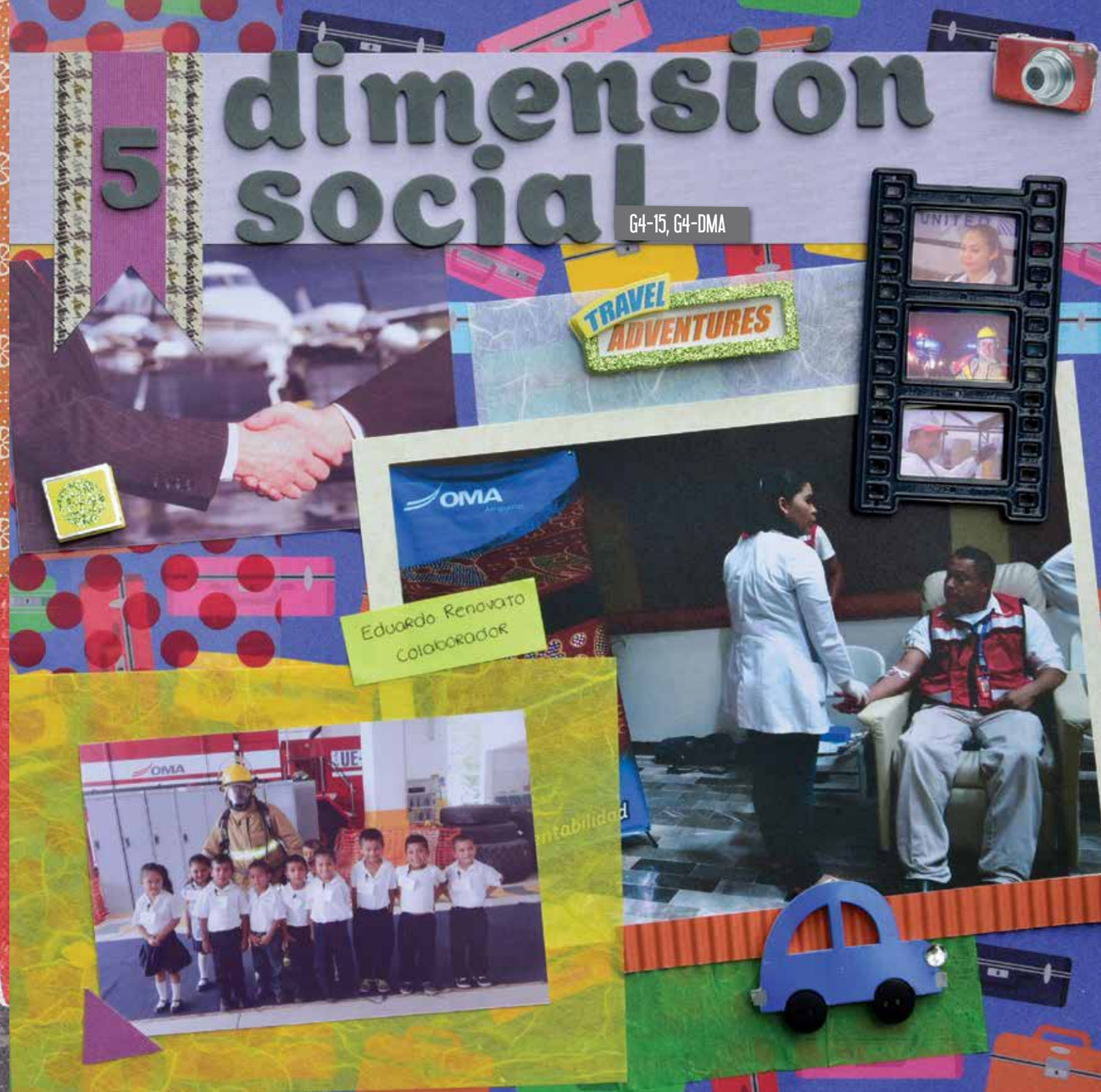
- Incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.
- Incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
- Incumplimiento de regulaciones relativas a la comunicación de mercadotecnia, publicidad, promoción o patrocinio de nuestros servicios.
- Incumplimiento de la legislación y la normativa.



Para conocer a detalle el desempeño económico completo de OMA, el Reporte Anual se puede consultar en la página web: www.oma.aero

5 dimensión social

G4-15, G4-DMA



5.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL



Compromiso Social de la Política de Sustentabilidad OMA

- *Operar en un marco de Responsabilidad Social.*
- *Colaborar al equilibrio social entre nuestros grupos de interés.*
- *Colaborar para el desarrollo socioeconómico de las comunidades aledañas a nuestras operaciones.*

15 AÑOS DE HISTORIA

La combinación de las metas de responsabilidad social de OMA con los logros alcanzados a lo largo de su historia a favor de los colaboradores y sus familias, los proveedores y la comunidad, particularmente los sectores geográficos aledaños a los aeropuertos, han perfilado una serie de acciones que elevan el perfil del Grupo en cada uno de sus aeropuertos y con el tiempo lo colocan como un actor relevante en las comunidades en que se involucra.

Contagiar con la cultura del voluntariado o los procesos de adoptar una escuela y sus implicaciones han sido elementos que contribuyeron para construir una cultura solidaria dentro de OMA, que se complementa con la ahora tradicional Feria de la Sustentabilidad, fundada en el 2009, o la extensión de prácticas a proveedores.

En OMA, la responsabilidad social se concibe y valora como uno de los componentes de la rentabilidad económica del negocio, lo cual ayuda a operar en equilibrio con la sociedad y el medio ambiente, generando valor agregado a los grupos de interés involucrados.

Para traducir la responsabilidad social en acciones, se desarrolló el Marco de Referencia de Responsabilidad Social OMA, actualizado en 2015 y que sirve de guía para diseñar e implementar actividades de inversión social que vayan de acuerdo con la operación del negocio.

Marco de Referencia de Responsabilidad Social OMA 2015

Grupos de interés	*Objetivo*	*Ámbitos*	*Programas y Acciones*
Empleados y familias	Promover el cuidado de la salud, garantizar su seguridad, mejorar su nivel educativo y asegurar la no discriminación y el trato justo con el propósito de garantizar la integridad de todos los colaboradores.	**Seguridad y Salud:** mitigamos los riesgos a la seguridad y coadyuvamos en la mejora del nivel de salud de nuestros empleados.	1. Programa de Salud OMA. 2. Certificación Empresa Segura. 3. Certificación Empresa Libre de Consumo de Drogas. 4. Plan Familiar de Protección Civil. 5. Video Safe. 6. OHSAS 18001:2007. 7. Feria de Sustentabilidad.
		Educación: apoyamos el desarrollo intelectual y profesional de nuestros empleados.	1. Becas OMA. 2. Hub de Innovación OMA. 3. Empresa Libre de Rezago Educativo.
		Derechos Humanos: apoyamos el cumplimiento y respeto de los derechos de cada uno de los empleados.	1. Pacto Mundial de las Naciones Unidas. 2. Línea telefónica de denuncias. 3. Código de Ética y Conducta. 4. Política de Integración de Personal.
		Medio ambiente: informamos a nuestros empleados sobre la importancia y beneficios de la protección al medio ambiente.	1. Plan de Acción de Biodiversidad. 2. Campaña de concientización ambiental. 3. Feria de Sustentabilidad. 4. ISO 14001:2004.
		Balance de vida y desarrollo profesional: promovemos programas para lograr un equilibrio entre las actividades laborales y profesionales de nuestros colaboradores.	1. Programa Balance de Vida. 2. GPTW. 3. Planes de Carrera.

Marco de Referencia de Responsabilidad Social OMA 2015

Grupos de interés	*Objetivo*	*Ámbitos*	*Programas y Acciones*
Comunidad	Apoyar a las comunidades aledañas a través de programas de fomento a la educación y desarrollo comunitario, con el objetivo de lograr un impacto positivo con nuestros grupos de interés.	**Desarrollo comunitario:** apoyamos programas que coadyuven en la educación, el desarrollo y la calidad de vida de las comunidades en donde operamos.	1. Programa de Compromiso Social OMA. 2. Programa OMA Adopta una Escuela. 3. Programa OMA Buen Vecino. 4. Programa Voluntariado OMA.
		Medio ambiente: colaboramos con la difusión y la recuperación del medio ambiente.	1. Plan de Acción de Biodiversidad. 2. Feria de Sustentabilidad. 3. ISO 14001:2004.
Proveedores	Involucrar a los proveedores en las prácticas de sustentabilidad con el fin de mantener y fortalecer la comunicación con nuestros grupos de interés	**Mejores prácticas:** desarrollamos programas que fomentan la cultura de sustentabilidad en nuestros proveedores de limpieza, seguridad y estacionamientos.	1. Extensión de Prácticas de Sustentabilidad a Proveedores de Seguridad, Limpieza y Estacionamientos. 2. Feria de Sustentabilidad. 3. Código de Ética para Proveedores. 4. Cadena de Suministro Sustentable.



Acciones de Responsabilidad Social

Bajo el Marco de Referencia de Responsabilidad Social OMA fueron realizadas actividades e iniciativas para beneficio de nuestros empleados y sus familias, así como también para las comunidades aledañas a los 13 aeropuertos y para los proveedores.

Durante el 2015 fueron realizadas 200 acciones de responsabilidad social, entre las que se pueden destacar las siguientes:

Voluntariado OMA: como cada año, se invita a todos los colaboradores a participar, compartiendo y aplicando su tiempo y talento a diferentes causas sociales. En 2015 se llevaron a cabo 36 actividades, con el apoyo total de 325 voluntarios, más del doble del 2014, que gracias a su esfuerzo, tiempo y dedicación beneficiaron a 10 asociaciones de la sociedad civil. Destacan, entre las actividades realizadas, las siguientes: visitas y convivios en hospitales, orfanatos y asilos; colecta de ropa, alimentos y útiles escolares; rehabilitación y mantenimiento a instalaciones de escuela adoptada; y limpieza de playas.

OMA Adopta una escuela: iniciativa con la que desde 2013 se colabora con escuelas cercanas a los aeropuertos para mejorar las condiciones de infraestructura. Al 2015 hemos adoptado 14 escuelas con lo que se sigue beneficiando a 3,294 estudiantes.

Entre las actividades de mejora emprendidas destacan: rehabilitación de canchas y jardines; limpieza y mantenimiento de baños; brigadas de limpieza; donación de equipos de cómputo y útiles escolares; pintura al interior y exterior de las escuelas; plantación de árboles; y reparación e instalación de bebederos.

OMA Buen Vecino: este proyecto busca enfocarse en atender alguna problemática local de las comunidades aledañas a nuestras operaciones mediante donaciones en especie o efectivo. En 2015 se realizaron 33 eventos en los que se beneficiaron 18 municipios con donaciones de colchones, equipo de protección personal, barandales de acero inoxidable, útiles escolares, equipo de cómputo, sillas, zapatos, uniformes y juguetes.

Donaciones en efectivo realizadas por aeropuertos y corporativo 2012-2015

2012	2013	2014	2015
$1,049,243	$1,099,338	$4,371,857	$377,012.50



Feria de Sustentabilidad: en la edición 2015 de evento anual participaron 2,816 personas. El objetivo es compartir prácticas e iniciativas de sustentabilidad con nuestros colaboradores, sus familias y a la comunidad aeroportuaria.

Durante una semana se realizan actividades y conferencias de los temas más relevantes y actuales; en este año, las conferencias que se compartieron fueron: cambio climático, prevención de accidentes en el hogar, biodiversidad, servicio al cliente e igualdad de oportunidades. También se extiende la invitación a las familias de los colaboradores para participar en el Concurso de Fotografía, Dibujo y Collage 2015, en el que se recibieron 158 trabajos.

Extensión de Prácticas a Proveedores: además de promover iniciativas de responsabilidad social con los colaboradores, OMA lo hace también con los proveedores, con la cadena de valor, a través de la capacitación. Con la inversión que se realiza en ese rubro, OMA ha sentado las bases para crecer año con año la cantidad de personas que reciben una capacitación adecuada y de alta calidad. A través del análisis de la cadena de suministro podrá ser factible determinar cuáles temas deben ser reforzados y cuáles deberán de incorporarse.

Algunos de los temas que se ya se han abordado en los cursos de capacitación son: Cultura OMA, Política de Sustentabilidad, Servicio a Clientes, Código de Ética, Derechos Humanos, Medio Ambiente, así como el de Seguridad y Salud Ocupacional. En 2015 recibieron capacitación un total de 1,094 personas: 668 del personal de seguridad, 348 de limpieza y 78 de estacionamientos.

Dimensión Social ✻ RESPONSABILIDAD SOCIAL

Grupos de Interés

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37

En OMA se han identificado a los diferentes grupos de interés que influyen sobre la forma de hacer negocio. Dependiendo del grupo es la forma y frecuencia en la que interactúa con ellos, buscando siempre que los respectivos canales de comunicación se mantengan vigentes y sirvan para intercambiar información relevante.

Grupo de Interés	*Vías de comunicación*	*Frecuencia*
Empleados		
1,058 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	Permanente
Mercado de Valores		
Instituciones regulatorias, Bolsas de Valores, Gobierno Corporativo, inversionistas, analistas y consultores financieros.	Reporte Anual	Anual
	Página web	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 web	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 web	Permanente
	Correo electrónico	Permanente
	Comisiones Consultivas	Anual
Medios de comunicación		
Televisión, radio y prensa.	Correo electrónico	Permanente
	Página web	Permanente
	Comunicados	Permanente
Organizaciones de la sociedad civil		
Principalmente las relacionadas con la salud, seguridad y medio ambiente.	Correo electrónico	Permanente
	Página web	Permanente

Actualmente contamos con cerca de 39 mil seguidores en Facebook con quienes interactuamos para atender sus comentarios, quejas, sugerencias y peticiones de información, y a quienes mantenemos al día con información de su interés.



5.2 PRÁCTICAS LABORALES OMA



G4-DMA

Compromiso Laboral de la Política de Sustentabilidad OMA

- *Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades.*
- *Promover la inclusión laboral de personas con discapacidad.*
- *Fomentar un ambiente laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de los empleados.*
- *Estimular la eficacia individual y colectiva motivando y desarrollando las competencias de los empleados.*
- *Capacitar a nuestros empleados en los principios de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, para enfrentar los retos de nuestro negocio y de nuestra comunidad.*

G4-10, G4-11, G4-EC6, G4-LA1, G4-LA11, G4-LA12, G4-LA13

15 AÑOS DE HISTORIA

Las prácticas laborales que OMA ha sabido cultivar e impulsar dentro del Grupo se han arraigado en la empresa y pasaron a formar, a través de los años, con parte fundamental del espíritu corporativo. La visión de la igualdad de oportunidades que rige a OMA desde los inicios y el énfasis en el ambiente laboral de calidad, se han complementado con los incentivos a la eficacia personal y colectiva.

La capacitación ha sido un factor definitivo que ha resultado estimulante para los colaboradores. Seis años seguidos siendo considerados un "gran lugar para trabajar" avalan el esfuerzo de todos para sostener tanto este logro como el resto de los objetivos que OMA se ha propuesto a lo largo de su existencia.

En OMA, un equipo de hombres y mujeres trabajan con compromiso y disciplina para que cada aeropuerto ofrezca a los pasajeros una experiencia de viaje de calidad y que los visitantes y usuarios de nuestras instalaciones encuentren en ellas todo lo que requieren para cubrir sus necesidades.

Todos ellos realizan sus labores en apego a los valores y al código de conducta de la empresa, a la par que OMA les ofrece capacitación, desarrollo y programas para su crecimiento personal y profesional, otorgando todas las prestaciones que la ley marca, y brindando igualdad de oportunidades sin discriminar por motivos de raza, género, preferencias sexuales, edad, nacionalidad o religión. En OMA se valora la diversidad en todas sus formas, ya que se ha comprobado que todos aportamos valor al negocio, por lo que llevamos a cabo procesos de reclutamiento a través de selección por competencias.

Durante 2015 se incorporaron a la plantilla laboral 115 personas, dando un total de 1,058 colaboradores, de los cuales 231 son mujeres y 827 hombres. Con una rotación anual de 2.7 %.



Se busca ofrecer sueldos competitivos, que se establecen apegados a las políticas de la empresa y se determinan de acuerdo a las competencias y desempeño de cada persona, promoviendo la equidad; además se toma en cuenta el puesto, la antigüedad y la categoría de aeropuerto. La condición social, edad o género de nuestros colaboradores no determinan su salario.

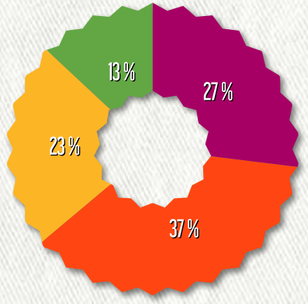
Una vez que forman parte del equipo de trabajo de OMA, se cuenta con diversos mecanismos de retroalimentación y capacitación para que cada uno de ellos tenga la posibilidad de desempeñar mejor sus funciones, a la vez que se desarrollan profesionalmente. Uno de estos mecanismos es la evaluación de desempeño anual, donde se detectan las fortalezas y áreas de oportunidad de cada colaborador, lo que da la oportunidad de definir planes para mejorar su desempeño. En 2015, fueron evaluados 439 colaboradores no sindicalizados, de los cuales 170 fueron mujeres y 269 hombres.

Las premisas centrales de derechos humanos, en lo que respecta a los temas laborales son cuatro: otorgar libertad de asociación y negociación colectiva; evitar trabajo forzado y evitar trabajo infantil y la eliminación de la discriminación.

Para lograrlo, OMA otorga total libertad a los colaboradores para asociarse y suscribirse a sindicatos. El 55 % de la plantilla laboral está afiliada al Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria Aeroportuaria y de Servicios Similares y Conexos de la República Mexicana y cuentan con convenios colectivos de trabajo



y reglamentos internos. Se mantienen vigentes políticas y procedimientos que garantizan, a la totalidad de los colaboradores, sus derechos laborales, como son el de trabajar libremente y no ser sometidos a trabajos forzados u obligatorios, garantizando, también el apego a la ley, que en ninguna de nuestras operaciones existe trabajo infantil.

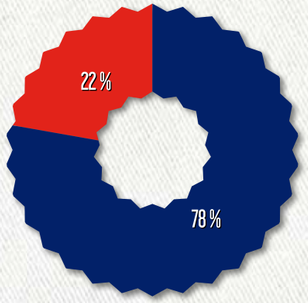


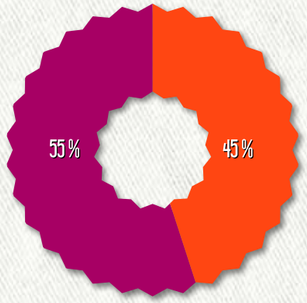
Colaboradores OMA 2015 por rango de edad

19-30 31-40 41-50 51 +

Colaboradores OMA por género

Hombres Mujeres



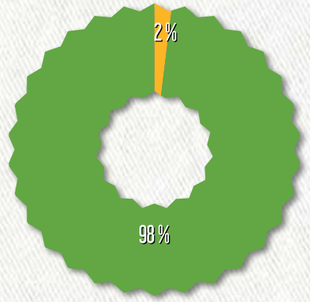


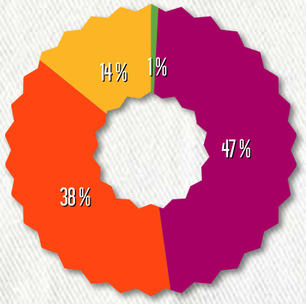
Colaboradores OMA 2015 por tipo de empleado

Sindicalizados Administrativos

Colaboradores OMA 2015 por tipo de contrato

Determinado Indeterminado



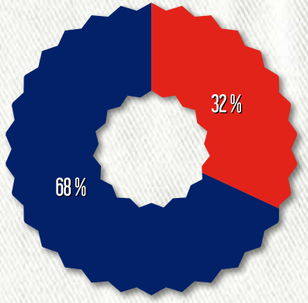


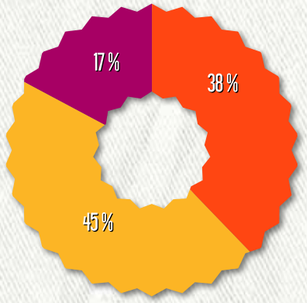
Nuevas contrataciones OMA 2015 por rango de edad

19-30 31-40 41-50 51 +

Nuevas contrataciones OMA 2015 por género

Hombres Mujeres



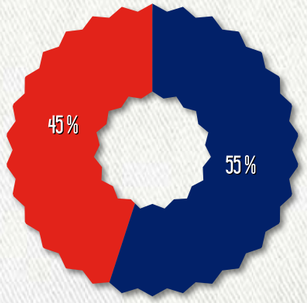


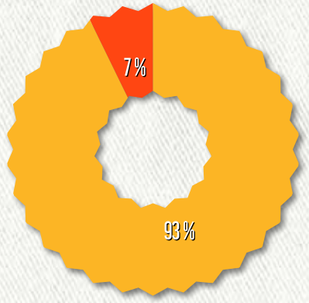
Baja voluntaria de colaboradores OMA 2015 por rango de edad

19-30 31-40 41-50

Baja voluntaria de colaboradores OMA 2015 por género

Hombres Mujeres





Nacionalidad de Directores, Administradores Aeroportuarios y Gerentes OMA 2015

Mexicanos Extranjeros



Indicadores de diversidad 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Empleadas mujeres	194	205	220	227	231
Mujeres nivel gerencial	4	4	5	6	3
Mujeres nivel directivo					1
Empleados 51+años	129	109	119	127	137



En OMA, 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 colaborador OMA vs. salario mínimo del país 2015

Salario mínimo país	*Proporción del salario mínimo tabulador OMA*
$2,103.00	364 %

Como resultado del compromiso del Grupo con las prácticas laborales, por sexto año consecutivo OMA calificó en el ranking de las mejores empresas para trabajar del Instituto *Great Place to Work®* (GPTW), en el que recibió una calificación de 86 % y el lugar 35 en la categoría de 500 a 5 mil colaboradores y Empresas Multinacionales, mientras que en la región Noreste nos colocamos en el tercer lugar.

Beneficios a Colaboradores

G4-EC3, G4-EC5, G4-LA2, G4-LA13

En el interés que todos nuestros colaboradores desempeñen su labor con excelencia, se les brinda prestaciones y beneficios adicionales a los exigidos por la legislación como seguro de vida, fondo de ahorro, fondo de apoyo familiar, permisos especiales, comedor y salas de lactancia para las madres recientes, prima vacacional, aguinaldo superior a lo que indica la ley, entre otros.

Beneficios a colaboradores OMA 2015

Prestación	*Administrativos*	*Sindicalizados*
Vacaciones	Otorgado superior a lo que exige la ley	Otorgado superior a lo que exige la ley
Prima vacacional	Otorgado superior a lo que exige la ley	Otorgado superior a lo que exige la ley
Aguinaldo	Otorgado superior a lo que exige la ley	Otorgado superior a lo que exige la ley
Seguro de vida	La ley no lo exige y la empresa lo otorga	La ley no lo exige y la empresa lo otorga
Fondo de ahorro	La ley no lo exige y la empresa lo otorga	La ley no lo exige y la empresa lo otorga
Fondo de apoyo familiar	La ley no lo exige y la empresa lo otorga	La ley no lo exige y la empresa lo otorga
Permisos especiales	La ley no lo exige y la empresa lo otorga	La ley no lo exige y la empresa lo otorga
Maternidad	Se otorga conforme a la ley	Se otorga conforme a la ley
Paternidad	Se otorga conforme a la ley	Se otorga conforme a la ley
Comedor	La ley no lo exige y la empresa lo otorga	La ley no lo exige y la empresa lo otorga
Caja de ahorro		La ley no lo exige y la empresa lo otorga

- Se otorga conforme a la ley
- La ley no lo exige y la empresa lo otorga
- Otorgado superior a lo que exige la ley

El Plan de Pensiones para Subgerentes, Gerentes y Directores fue creado con el propósito de asegurar el futuro económico del personal ejecutivo al final de su vida laboral, a través de la formación y conservación de un patrimonio.

El programa es un plan híbrido, compuesto por un beneficio definido al retiro (indemnización legal) y una contribución definida, que consiste en las aportaciones del empleado por un monto de hasta 10.5 % de su sueldo, más la aportación de la empresa que corresponde al 2 % del sueldo base a lo largo de la vida del plan. Hasta 2015 se han asignado 12.3 millones de pesos a este concepto.

Como parte del compromiso de OMA con sus colaboradores y sus familias, en 2015 se otorgaron 283 becas educativas por un monto total de $2,147,404 millones de pesos.

Becas por grado escolar 2015	
Primaria	173
Secundaria	34
Preparatoria	23
Profesional	40
Maestría	13
Total	**283**

Capacitación

G4-LA9, G4-LA10, G4-SO4

OMA reconoce como su obligación el capacitar y preparar a cada uno de nuestros colaboradores con las herramientas, conocimientos y competencias que sus puestos requieren. Por esa razón, se ofrece capacitación continua a todos los niveles de la organización; en 2015 se impartió un promedio de 79 horas por empleado.

Entre los programas de capacitación que se ofrecieron en 2015 destacan Formación de Líderes; Seminario *Aeroports de Paris*; Diplomado en Gestión Aeroportuaria; Diplomado para Comandantes de CREI; Radio Telefonista Aeronáutico Restringido (RTAR); Convalidación Maestría en Gestión Aeroportuaria IT AEREA *Aeronautical Business School*; y Cuerpo de Rescate de Extinción de Incendios de Excelencia (CREI).

Horas de capacitación y promedio de horas por empleado 2011-2015		
Año	*Total horas-hombre capacitación*	*Promedio de horas de capacitación por empleado*
2011	70,820	70
2012	80,875	80
2013	98,587	93
2014	102,856	98
2015	84,080	79



Capacitación por categoría de empleado 2015	
Tipo de contrato	*Promedio de horas por empleado*
Administrativo	76
Sindicalizado	83

Capacitación por género 2015	
Género	*Promedio de horas por empleado*
Hombres	79
Mujeres	70



Con la finalidad de complementar el desarrollo profesional de los colaboradores, desde 2012 se implementó el Modelo de Gestión por Competencias OMA, que busca, además de mejorar las competencias de cada empleado, estimular sus capacidades de desempeño.

En 2015 se llevó a cabo un cambio en la evaluación de competencias, tomando en cuenta las competencias específicas de acuerdo con el nivel y las competencias cardinales como base. A partir de la información obtenida en estas evaluaciones se diseñan actividades para disminuir la brecha puesto-persona.

OMA: Hub de Innovación

15 AÑOS DE HISTORIA

Capitalizar el conocimiento e ingenio de nuestros colaboradores a favor de la empresa fue un elemento un tanto al azar en los orígenes del Grupo. A fin de sistematizar y hacer más eficiente el proceso, la apuesta por la innovación tuvo un nuevo rostro hace siete años, para lograr ser un programa destacado y con resultados palpables.

La industria aeroportuaria se desarrolla en un ambiente dinámico y de constantes cambios, donde el desarrollo de la tecnología es un factor de alta influencia. Los aeropuertos han tenido que responder y adaptarse a los cambios y a la dinámica con la que hoy se desenvuelven las comunicaciones y los medios de transporte. Para lograrlo, han evolucionado creando e integrando infraestructura que permite dar atención a todo tipo de aeronaves y a la convivencia de diferentes servicios necesarios dentro de su zona de influencia que impactan su operación y también resultan ser un polo de desarrollo socioeconómico.

Como parte de nuestra cultura, y en la búsqueda constante para proporcionar servicios diferenciados y de calidad, la innovación ha sido adoptada como uno de los valores de OMA.

Para lograrlo, desde hace siete años fue puesto en operación el HUB de Innovación OMA, encaminado a identificar, promover e implementar los proyectos enfocados en generar nuevos servicios al pasajero, incrementar los ingresos o generar ahorros y eficiencias en los procesos, procurando siempre que las ideas o proyectos implementados sean sustentables. Las ideas emanan de nuestro capital humano, por lo que los innovadores son los colaboradores, que aportan su talento, capacidad de observación e ingenio para sugerir cada propuesta.



El proceso implica evaluar todas las ideas recibidas, definir las sobresalientes y dar seguimiento a la implementación de las mismas, a través de un órgano de decisión denominado Comité de Innovación, integrado por personal multidisciplinario, que se ha distinguido por ser agente de cambio y que cuenta con un desempeño extraordinario en las responsabilidades de su puesto.

El comité, a lo largo de siete años, ha evaluado 1,988 ideas. En 2015, esta iniciativa recibió un total de 320 ideas, de las cuales fueron seleccionados 14 proyectos que se implementaron y premiaron.





Rezago Educativo

Con el objetivo que todo el personal, a todos los niveles organizacionales, tenga crecimiento y formación que mejore su calidad de vida, OMA participa desde 2009 en el programa Empresa Libre de Rezago Educativo promovido por el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA). Entre 2009 y 2012 se logró cero rezago educativo en educación primaria en toda nuestra operación, por lo que estamos enfocados en alcanzar este logro a nivel secundaria.



Colaboradores con rezago educativo a nivel secundaria 2014-2015

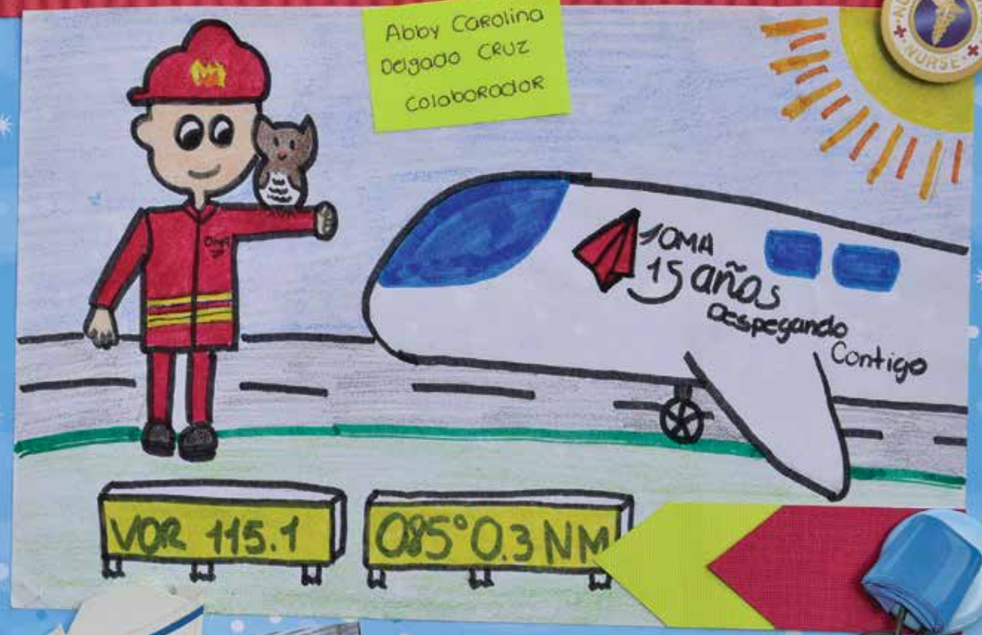
Aeropuerto	*2014*	*2015*
Acapulco	3	2
Monterrey	6	4
Zihuatanejo	1	1
Total	**10**	7







5.3 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO





José Jesús Muñoz
de la Hoya
Colaborador

"SEGURIDAD LABORAL"
(SIEMPRE HAY SONRISAS QUE ESPERAN)



G4-LA5, G4-LA6, G4-LA8, G4-PR1

15 AÑOS DE HISTORIA

Los accidentes laborales, su prevención y la manera de reaccionar a ellos es una prioridad que data de los primeros días de OMA, donde había que crear buenas prácticas para contar con un ambiente laboral más seguro para todos los que intervenían o participan del uso de nuestras instalaciones.

La reducción a través de los 15 años del número de accidentes laborales sirve de aval para los logros conseguidos con el esfuerzo y colaboración de todos.

La seguridad y salud de nuestros colaboradores, visitantes y usuarios es de crucial importancia para nosotros, nuestra meta es que nuestras instalaciones y todas las operaciones que se realicen en ella cumplan con todos los controles necesarios para evitar situaciones de riesgo y cumplir con nuestra meta permanente de cero accidentes de trabajo.

Contamos con procesos para evaluar los riesgos potenciales en las diferentes áreas de trabajo en donde consideramos los factores de probabilidad de ocurrencia, exposición y consecuencias, con lo que buscamos disminuir los índices de frecuencia, gravedad y siniestralidad. En el 2015 se evaluaron 2,391 actividades, de las cuales identificamos el 93 %, 2,232 como no significativas.

A través de una vinculación intensa y el análisis en conjunto con los proveedores y subcontratistas, se han determinado variables específicas de la cadena de suministro que definen nuestra relación con ellos y que son considerados en el enfoque de gestión de la seguridad y salud de OMA, a partir de que nos liga el hecho que realizan diversos tipos de actividad en las instalaciones de los 13 aeropuertos del Grupo.

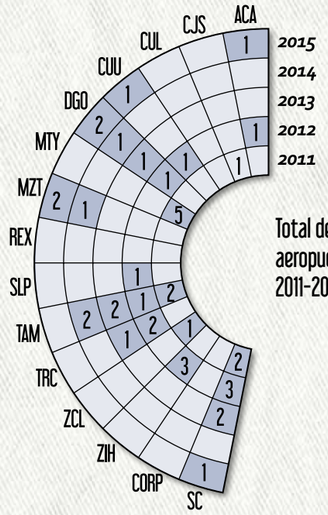
Para lograrlo, OMA ha diseñado en años anteriores esquemas y mecanismos de capacitación en lo que concierne a la seguridad en el trabajo y salud, particularmente en la que se refiere a la de capacitación de seguridad para trabajos de contratistas. La solidez de estos programas ha permitido lograr acreditaciones significativas en esos temas en particular. También se da seguimiento a los respectivos indicadores de seguridad y salud que ahora, a través del análisis de la cadena de suministro, se ha determinado que serán monitoreados, tanto en cómo se realizaban como el modo en que pueden ser perfeccionados.

De manera interna, OMA mantiene sus estándares en este rubro, manteniendo atención a todos los indicadores previamente definidos.

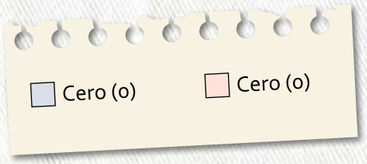
Accidentes de trabajo 2011-2015

Objetivo	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*	*2015*
Número de accidentes	11	13	6	4	7
Días laborales perdidos	312	170	241	179	454
Víctimas mortales	0	0	0	0	0

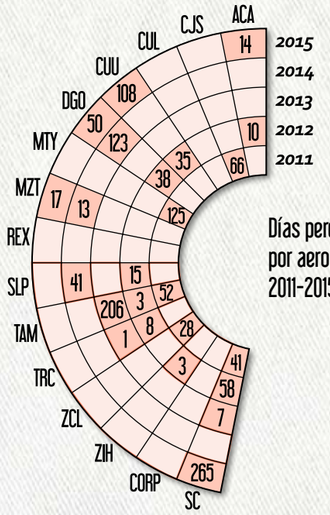
En los indicadores de salud y seguridad está incluido el personal de seguridad, limpieza, estacionamientos, aerocares y control de equipaje documentado (subcontratistas) de todas las instalaciones de OMA.



Total de accidentes de trabajo por aeropuerto y subcontratistas (SC) 2011-20015







Días perdidos por accidentes de trabajo por aeropuerto y subcontratistas (SC) 2011-2015



Descripción de accidentes de trabajo 2015

Aeropuerto	Descripción breve	Días de incapacidad	Personal	Género
Acapulco	Personal de mantenimiento descendía por escalera en área de construcción y cayó sufriendo torcedura de tobillo.	14	OMA	Hombre
Chihuahua	Personal de limpieza resbaló caminando por una rampa lesionándose en la región lumbar.	265	Subcontratista	Mujer
Chihuahua	Personal de mantenimiento al pisar tapa de registro se hundió, cayendo de su propia altura con luxación de dedo pulgar en mano derecha.	108	OMA	Hombre
Durango	Personal del CREI cae de su propia altura.	12	OMA	Hombre
Durango	Personal de CREI sufre dolor de rodilla al realizar acondicionamiento físico, resultando en esguince de rodilla.	38	OMA	Hombre
Mazatlán	Personal de CREI sufre dolor en la espalda baja al realizar acondicionamiento físico, resultando en esguince lumbar post-esfuerzo.	11	OMA	Hombre
Mazatlán	Personal de mantenimiento reubicando una fotocelda generó un corto circuito, sufriendo de quemadura de primer grado.	6	OMA	Hombre

Accidentes y días perdidos por género 2015

Género	Días perdidos	Porcentaje de días perdidos	Número de accidentes	Porcentaje de accidentes
Hombres	189	42	6	86
Mujeres	265	58	1	14
Total	**454**	**100**	**7**	**100**

Enfermedades y días perdidos por aeropuerto y subcontratista (SC) 2015

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	1	0	0	**1**
Accidentes de trayecto	1	0	0	0	0	0	0	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	66	8	12	16	4	2	43	4	7	28	11	1	11	20	0	**233**
Días perdidos por enfermedades generales	421	330	128	338	91	9	566	32	204	327	139	14	65	411	0	**3,075**

En todos los centros de trabajo del Grupo existen Comisiones de Seguridad e Higiene que representan al 100 % de los trabajadores. Estas comisiones están conformadas por un porcentaje de colaboradores y se rigen bajo la normatividad vigente en la materia: Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS, Reglamento de Seguridad e Higiene de OMA, así como por los procesos establecidos internamente.

Porcentaje de representación de colaboradores en comités de seguridad e higiene por centro de trabajo 2015

Aeropuerto	*Plantilla por aeropuerto*	*Número de integrantes*	*Porcentaje de representación*
ACA	82	11	13 %
CJS	55	8	15 %
CUL	60	6	10 %
CUU	59	8	14 %
DGO	43	8	19 %
MTY	222	10	5 %
MZT	65	6	9 %
REX	42	10	24 %
SLP	48	10	21 %
TAM	63	10	16 %
TRC	53	6	11 %
ZCL	48	6	13 %
ZIH	47	7	15 %
CORP	171	6	4 %
Total	**1,058**	**112**	**11 %**

Miembros de las comisiones de seguridad e higiene 2015

Comisión general	Director General
	Secretario General del Sindicato Nacional
	Director de Asuntos Jurídicos
	Gerente de Capital Humano
	Secretario de Trabajo y Conflictos del Sindicato Nacional
	Secretario de Actas y Acuerdos del Sindicato Nacional
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 que se mantienen de manera permanente y constante con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria Aeroportuaria y Servicios Similares y Conexos de la República Mexicana en lo que se refiere a los temas de 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





Certificaciones

15 AÑOS DE HISTORIA

Desarrollar y unificar los esfuerzos de una organización como OMA, con el reto de 13 aeropuertos en diferentes zonas geográficas, implicó el empeño coordinado de todos los involucrados para alcanzar a volver cotidianas y eficientes todas las acciones del Grupo.

Tomó prácticamente una década escalar a estándares apropiados para iniciar diferentes procesos de acreditación, que constantemente se revisan e impulsan para que sigan siendo elementos del liderazgo que distinguen a OMA en el mercado mexicano e internacional.

Desde 2011 OMA logró la certificación bajo la norma internacional **OHSAS 18001:2007** en un esquema multisitios para los 13 aeropuertos, por contar y tener en operación 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, por lo que incluye a algunos de los proveedores del Grupo. En junio de 2014 se recibió la recertificación por un periodo adicional de tres años, el cual tiene una vigencia hasta 2017.

La **Certificación Empresa Segura**, otorgada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), promueve que de manera voluntaria las empresas establezcan y operen sistemas de administración en materia de seguridad y salud laboral, con la finalidad de favorecer centros de trabajo que funcionen bajo estándares nacionales e internacionales de seguridad e higiene. OMA ha destacado en México como el primer grupo de la industria aeronáutica en recibir la Certificación de Empresa Segura, que acredita la STPS a través del Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST).

El programa define niveles de certificación de acuerdo con lo que cada centro de trabajo cumple en materia de seguridad y salud.

Niveles de 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 por aeropuerto 2015	
SLP	Programa de autogestión nivel III REVALIDADO
CUL	Programa de autogestión nivel III En espera de REVALIDACIÓN
MZT	Programa de autogestión nivel III En espera de REVALIDACIÓN
TRC	Programa de autogestión nivel III
ZCL	Programa de autogestión nivel II
MTY	Programa de autogestión nivel II
CJS	Programa de autogestión nivel I En espera de certificado nivel II
ZIH	Programa de autogestión nivel I En espera de certificado nivel II
ACA	Programa de autogestión nivel I En espera de certificado nivel II
CUU	Programa de autogestión nivel I
REX	Programa de autogestión nivel I
DGO	Pendiente por accidentabilidad
TAM	Pendiente por accidentabilidad

Comprometidos por resguardar la salud y seguridad de los colaboradores, por séptimo año consecutivo fue ratificado el **Certificado de Empresa Libre del Consumo de Drogas**, respaldado por la Secretaría de Salud, Secretaría del Trabajo y Previsión Social y el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Para validar el certificado, el programa consiste en la aplicación de pruebas para la detección de consumo de drogas ilegales, ya que la política de OMA es de cero tolerancia ante casos positivos de consumo de sustancias ilegales. En 2015 se realizaron 1,005 exámenes, cubriendo el 95 % de la plantilla laboral.

Dimensión Social ✻ SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Programas de Prevención de Seguridad y Salud en OMA

Con el propósito de ayudar en la mejora del nivel de salud de los colaboradores, se ha desarrollado el **Programa de Salud OMA**, disponible en todos los centros de trabajo y por medio del cual se implementan exámenes médicos periódicos, así como acciones en favor de la nutrición, conservación auditiva, salud visual, campañas de vacunación y prevención de cáncer.

Durante 2015 se practicaron 959 exámenes médicos a 1,058 colaboradores; es decir, al 91 % de la plantilla. Además, el 49 % de los trabajadores recibieron vacunas de influenza, sumando un total de 520 vacunas aplicadas a 1,058 colaboradores.

Dentro del compromiso a favor de la seguridad de OMA, tanto de los colaboradores como de sus familias, se realiza capacitación, equipo y materiales de protección para contingencias en el hogar mediante el **Plan Familiar de Protección Civil**. En congruencia con su objetivo, se hizo entrega de extintores portátiles a nuestros colaboradores, que se suman a los sobres portadocumentos, botiquín y plan de emergencia, mochila de emergencia, lámpara de dínamo, detectores de humo, manual de prevención de incendios y lámpara de emergencia que desde el 2011 se han ido entregando como parte de este plan.



5.4 SEGURIDAD EN AEROPUERTOS



15 AÑOS DE HISTORIA

En los últimos 15 años, las crecientes medidas de seguridad que han implementado diferentes naciones y la evolución de los estándares internacionales tuvieron un incremento vertiginoso a fin de asegurar la seguridad en todos los aeropuertos. Con la asesoría de expertos y especialistas, OMA se mantiene al día en los estándares de calidad que así como la tecnología adecuada para garantizar condiciones apropiadas para todos los usuarios.
La inversión en seguridad, bomberos y la certificación actualizada de los aeródromos han sido también factores de atención, que reciben presupuestos acordes a las necesidades o a las metas planificadas y que complementan con capacitación los procedimientos correctos que deben seguirse tanto para prevención como control.

Las operaciones de OMA están orientadas de asegurar que todos los pasajeros y usuarios de los aeropuertos encuentren condiciones seguras de viaje, por lo que más allá de cumplir con la legislación vigente, se logra exceder la normatividad nacional e internacional para minimizar cualquier riesgo potencial.

Mediante programas como el de Control de Equipaje Documentado, el Programa Patrón de Seguridad Aeroportuaria y el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS), la seguridad aeroportuaria es garantizada día a día.



Con la intención de mantener los sistemas de seguridad vigentes y en óptimas condiciones, durante 2015 fueron realizadas inversiones que superan los 31 millones de pesos en equipos, sistemas e instalaciones de seguridad.

Inversión en seguridad aeroportuaria 2015

Área de inversión	*Total*
Equipo de seguridad	$17,010,198
Sistemas de seguridad	$10,225,486
Instalaciones de seguridad	$2,214,029
Otras obras de seguridad	$2,265,532
Total MXN	**$31,715,245**



Cuerpos de Rescate y Extinción de Incendios (CREI)

El objetivo principal asignado a los Cuerpos de Rescate y Extinción de Incendios (CREI) es salvar vidas en caso de accidentes o incidentes que ocurran en los aeropuertos o sus inmediaciones. Además, buscan crear y mantener condiciones que permitan la supervivencia, al igual que establecer vías de salida para los ocupantes de aeronaves. Para realizar esta labor es importante contar con personal altamente capacitado, equipo y herramientas eficientes y actuar con rapidez.

A fin de lograr lo anterior, el personal de CREI del Grupo Aeroportuario del Centro Norte se apega a un estricto programa de entrenamiento físico y capacitación teórica-práctica, enfocado en mantener los estándares de eficiencia y calidad en la prestación de los Servicios de Salvamento y Extinción de Incendios. Para asegurar que los elementos cuentan con las competencias necesarias se realizan evaluaciones anuales denominadas CREI de Excelencia, las cuales arrojan un parámetro de desempeño, así como áreas de mejora. El resultado general durante 2015 fue de 91 %, que superó la meta establecida del 85 %.

Durante 2015 se adquirieron cuatro vehículos de salvamento y extinción de incendios *Global Striker 4x4* destinados a los aeropuertos de Acapulco, Mazatlán, Reynosa y Zihuatanejo. Todas las unidades están equipadas con la más alta tecnología para realizar labores de extinción de incendios: cuentan con un cañón monitor superior y un cañón monitor de defensa; tanque con capacidad de 6 mil litros de agua; 840 litros de AFFF (*Aqueous Film Former Foam* o Espuma Formadora de Película Acuosa), además de 250 kg. de polvo químico seco, a lo que se agrega un sistema de protección invernal a fin de evitar que las tuberías se congelen.



Dimensión Social ✻ SEGURIDAD EN AEROPUERTOS

PREMIUM QUALITY

Certificación de Aeródromos

Durante el 2015, los aeropuertos de Torreón y Zihuatanejo iniciaron oficialmente el proceso de Certificación de Aeródromo Civil establecido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), con lo que se procura dejar la evidencia del cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales destinadas para los aeródromos con tráfico internacional y se refrenda el compromiso con la seguridad operacional.

La Certificación de Aeródromo Civil acredita que los aeropuertos cuentan con personal calificado, instalaciones, equipos y procedimientos operacionales adecuados para garantizar la seguridad, regularidad y eficiencia durante las operaciones aeroportuarias de sus pistas, rodajes y plataformas.

La certificación garantiza a todos los clientes directos, como las líneas aéreas, la seguridad en la operación de sus aeronaves; asimismo nos compromete, de forma conjunta con nuestros proveedores de servicios de rampa, tráfico, combustibles y comisariato, para brindar a los pasajeros tranquilidad y seguridad en sus viajes.

5.5 CALIDAD Y SERVICIO A CLIENTES

G4-DMA

Compromiso con nuestros clientes de la Política de Sustentabilidad OMA

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

G4-PR5

15 AÑOS DE HISTORIA

Desde el primer día de operaciones, OMA ha tenido la certeza que la calidad y la satisfacción de los clientes son prioritarios para contar con parámetros para fijar metas y objetivos. Diferentes herramientas han sido incorporadas a lo largo de la evolución de la empresa a fin de dar un servicio de alta satisfacción, en un contexto de mejora continua y en cooperación con todos los actores que intervienen en la operación de las instalaciones.

Ya sea a través de rigurosas acreditaciones o el hecho de suscribir exigentes metodologías y encuestas para tener un perfil más claro de la empresa y sus aeropuertos, se ha definido así la consolidación acelerada del Grupo, lo que da rumbo para proseguir el proceso de garantizar niveles de calidad y excelencia a nivel internacional.

Trabajar apegados los más altos estándares de calidad y de servicio son temas prioritarios para todos los que colaboramos en OMA, particularmente porque reconocemos que el reflejo de lo que hacemos se traduce en beneficio para nuestros pasajeros y usuarios. Para lograrlo, se cuenta con certificados de calidad y diversas evaluaciones de servicio a clientes para implementar prácticas comparables a nivel internacional.

Una de ellas es la **Certificación ISO 9001:2008**, obtenida para los 13 aeropuertos, que avala los servicios de administración en instalaciones terminales, incluyendo la revisión de equipaje de pasajeros, limpieza y mantenimiento de instalaciones, así como las operaciones de los estacionamientos. Durante 2015 fuimos sujetos a 2 auditorías de seguimiento de las cuales recibimos cero no conformidades, por noveno año consecutivo.

La **Plataforma de Indicadores** de la que se dispone sirve para dar seguimiento al progreso de los indicadores de desempeño sustentable en todas las operaciones, lo que nos permite monitorear su comportamiento y asegurar así el cumplimiento de las metas y la mejora continua de los procesos.

El **Programa de Mejora Continua *Six Sigma*** permite monitorear diferentes procesos que llevamos a cabo. Esta metodología, que consta de cinco pasos, propone una serie de actividades orientadas a optimizar los procesos y reducir la variación, centrándolos en el valor nominal deseado. El capital humano entrenado en esta metodología es de 20 colaboradores, de las cuales 10 son mujeres y 10 hombres.

Dimensión Social ✻ CALIDAD Y SERVICIO A CLIENTES

Programa de Calidad en el Servicio Aeroportuario

Para garantizar que OMA ofrece servicios aeroportuarios con estándares internacionales, desde 2013 todos los aeropuertos del Grupo están inscritos en el programa *Airport Service Quality* (ASQ), promovido por el Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI). Este estudio analiza la experiencia del pasajero el día de su viaje y otorga calificaciones comparativas entre aeropuertos.

El aeropuerto de Culiacán fue distinguido por segundo año consecutivo por *Airports Council International* (ACI) como el mejor aeropuerto regional en América Latina y el Caribe 2015 en la categoría de hasta 2 millones de pasajeros anuales. OMA Culiacán destacó en la categoría frente a 52 aeropuertos internacionales, de los cuales siete corresponden a la Región de América Latina y El Caribe.



ACI ASQ Airport Service Quality

ASQ AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL 2015 WINNER

Calificación de encuestas ASQ 2011-2015

Aeropuerto	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*	*2015*
Acapulco		3.84	3.88	3.8	-
Chihuahua			3.89	3.82	3.97
Ciudad Juárez			3.89	3.91	4.01
Culiacán	3.84		4.07	4.15	4.32
Durango			3.86	3.88	4.11
Mazatlán	4.15	4.26	4.16	-	4.32
Monterrey	3.75	4.01	4.07	4.15	4.28
Reynosa			3.89	3.81	3.86
San Luis Potosí			3.72	3.82	3.74
Tampico		3.86	3.87	3.91	3.83
Torreón		3.98	3.96	4.01	3.91
Zacatecas			3.96	4.02	4.05
Zihuatanejo		4.17	4.23	4.28	-
Calificación global OMA	**3.86**	**4.02**	**3.95**	**3.96**	**4.04**

- Mazatlán no participó en 2014, por obras de remodelación.
- Zihuatanejo y Acapulco no participaron en 2015, por obras de remodelación y ampliación.
- La calificación más alta es 5.

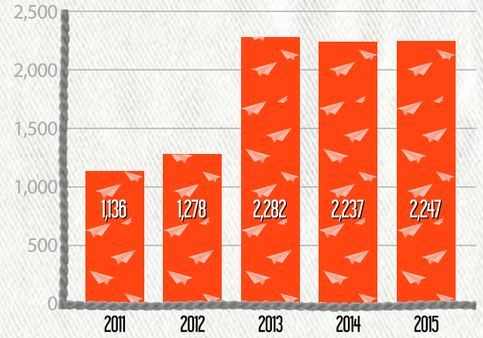
Sistema de Buzón de Sugerencias

La opinión de visitantes y pasajeros es muy importante, por lo que se pone a su disposición 43 buzones de sugerencias electrónicos para recibir sus inquietudes y sugerencias. En 2015 fueron recibidas 2,247 retroalimentaciones que fueron canalizadas a las áreas correspondientes para ser atendidas y en los casos que aplica, emprender acciones de mejora.

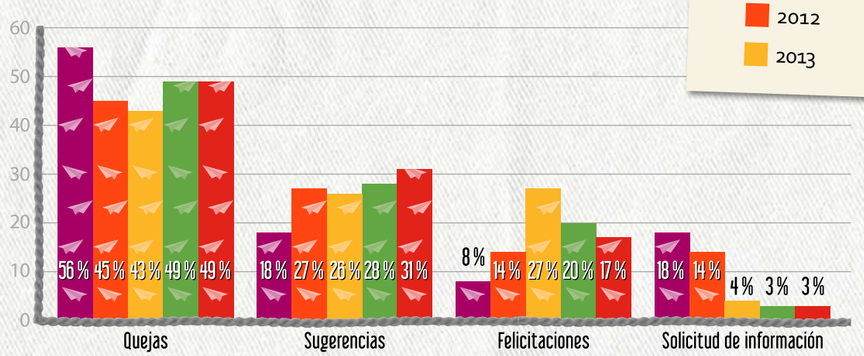
En 2015 fueron implementadas diferentes acciones en todos los aeropuertos para mejorar la satisfacción del cliente, entre las que sobresalen: actualización de señalizaciones, servicios de internet gratuito en salas de última espera, instalación de sala de lactancia en el aeropuerto de Monterrey, apertura de locales comerciales que ofrecen diferentes servicios y remodelación de mostradores, entre otros.



Retroalimentaciones recibidas en buzones de sugerencias 2011-2015



Tipo de retroalimentación recibida en buzones de sugerencias (2011-2015)

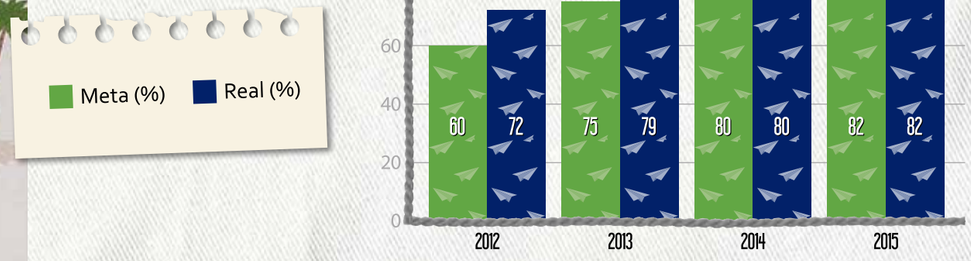


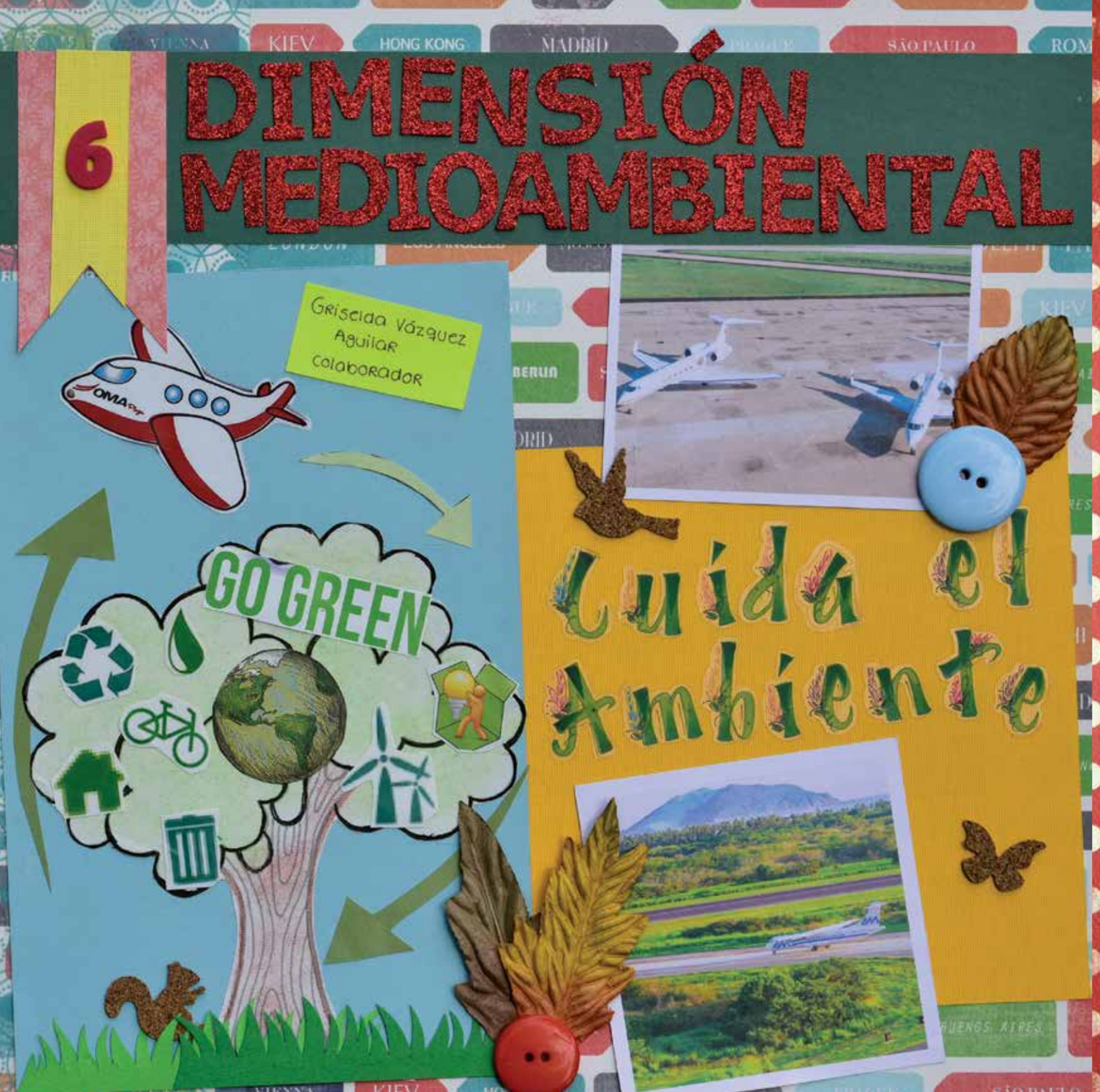
Encuestas de Satisfacción de Aerolíneas

Las aerolíneas son usuarios clave de las instalaciones aeroportuarias, por lo que se procura mantener una interacción continua con ellas para mejorar de manera eficiente el servicio que les brindamos. Mediante encuestas que son aplicadas a pilotos, gerentes y representantes de las aerolíneas que operan en los aeropuertos se logra detectar puntos relevantes, comentarios, sugerencias y observaciones que nos permitan elevar nuestros estándares de calidad y de servicio.

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. Los resultados de las encuestas del 2015 reflejaron un crecimiento del índice de satisfacción que cumplió la meta prevista.

Índice de satisfacción de aerolíneas 2012-2015





G4-DMA, G4-22, G4-EN31

Compromiso Ambiental de la Política de Sustentabilidad OMA

- *Integrar sistemáticamente un enfoque preventivo que favorezca el cuidado del medio ambiente en todas nuestras actividades.*
- *Promover los valores y difundir las mejores prácticas ambientales a las partes interesadas.*
- *Establecer objetivos para prevenir la contaminación al medio ambiente.*
- *Favorecer la reutilización, recuperación y reciclaje de materiales.*
- *Mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones en materia de agua, aire, suelo, ruido, residuos y energía.*

15 AÑOS DE HISTORIA

La responsabilidad ambiental ha sido un factor claramente definido en OMA desde el inicio de sus operaciones, con énfasis en el fomento para adoptar nuevas tecnologías, mitigar el impacto ambiental e incorporando métodos preventivos a favor del respeto y preservación del medio ambiente.

Trabajar con las comunidades aledañas, con las autoridades en todos los niveles de gobierno y un puntual apego a normas y estándares internacionales de los temas ambientales han marcado la trayectoria del Grupo. De esa manera, y considerando que aunque se incrementa la cantidad de pasajeros se consigue mejorar los indicadores, se han alcanzado logros relevantes a la par que se trabaja para cumplir y mantener certificaciones que lo avalen.

El desempeño ambiental de OMA, que incluye los recursos utilizados para su operación y los que se generan, se desarrolla bajo acciones concretas para lograr reducciones y eficiencias importantes, facilitando un impacto positivo respecto a los costos generados por estos conceptos. Así será posible contribuir, es nuestro papel de empresa comprometida con el medio ambiente, a su cuidado y conservación.

A fin de dar seguimiento a todas las acciones e iniciativas ambientales, OMA cuenta con un equipo conformado por once coordinaciones de sustentabilidad en los aeropuertos, quienes se apoyan en el Sistema de Gestión Integrado OMA para monitorear y administrar las variables que determinan la eficiencia en el desempeño ambiental del Grupo.

El presupuesto general tiene un monto de inversión asignado para el tema ambiental, que en 2015 ascendió a $4,185,751 pesos destinados a acciones específicas para reducir los consumos en agua y energía, emitir menos sustancias a la atmósfera, optimizar la adecuada gestión de los residuos sólidos, al igual que proteger la biodiversidad.

Inversión ambiental mxn 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
Total	$21,779,153	$7,601,599	$8,137,718	$4,185,751

Nota: Peso mexicano (mxn).
Debido al cambio a la versión G4 de la Guía, el monto asignado se ve impactado por ajustes en los criterios o en las inversiones que son materiales para la operación.

OMA incentiva, día a día, la conciencia ambiental en apego a la Política de Sustentabilidad. En ese sentido, se procura mantener el enfoque preventivo que favorezca el cuidado del medio ambiente en todas las actividades del Grupo. Para lograrlo, se ha diseñado un programa de capacitación en línea que ofrece diferentes cursos específicos para los colaboradores de OMA y los empleados de los proveedores de limpieza y seguridad de los 13 aeropuertos. En 2015 recibieron diferentes cursos 3,804 personas.

De forma complementaria, dentro de la cadena de suministro de OMA, se ha verificado que, en la actualidad, el 100 % de los contratos pactados con proveedores consignen cláusulas de cumplimiento y apego a los requisitos legales de medio ambiente.





G4-EN8, G4-EN9, G4-EN10, G4-EN22

En todas las operaciones de OMA se fomenta el uso racional del agua bajo el enfoque de lograr reducciones año con año, aún considerando el incremento anual en el número de pasajeros.

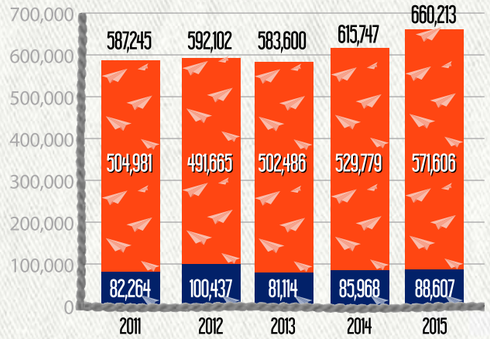
Para lograrlo, se implementan programas de concientización sobre el cuidado del agua, así como acciones concretas en el mantenimiento y operación de las instalaciones que incluye sondeo de tuberías y reparación de fugas, sustitución de muebles sanitarios, instalación de válvulas ahorradoras, aprovechamiento de agua por condensación de climas y calibración de muebles de baño para el uso eficiente del agua.

El agua que se consume en los aeropuertos de Culiacán, Mazatlán, Tampico y Torreón procede del suministro municipal, lo que equivale al 13 % de la captación total. En el caso de las instalaciones de Acapulco, Chihuahua, Ciudad Juárez, Durango, Monterrey, Reynosa, San Luis Potosí, Zacatecas y Zihuatanejo, el agua proviene de la extracción de pozos subterráneos y representa el 87 % de la captación total. En ningún caso se afectan fuentes de agua protegidas.

Captación de agua por fuentes m³ 2011-2015					
	2011	2012	2013	2014	2015
Suministro municipal	82,264	100,437	81,114	85,968	88,607
Extracción subterránea	504,981	491,665	502,486	529,779	571,606
Total	**587,245**	**592,102**	**583,600**	**615,747**	**660,213**
Número de pasajeros totales	*11,772,584*	*12,594,369*	*13,292,473*	*14,694,935*	*16,922,143*

Nota: Metros cúbicos (m³).

Captación de agua por fuentes m³ 2011-2015





Suministro municipal

Extracción subterránea

Nota: Metros cúbicos (m³).

En los 13 aeropuertos se cuenta con plantas para el tratamiento de aguas residuales que funcionan a través de la tecnología o vía el proceso de sistemas de lodos activados.

Gracias a la infraestructura y las inversiones constantes en el rubro, los parámetros de agua residual se mantienen dentro de los rangos permisibles. Para asegurarlo se recurre a un sistema de monitoreo trimestral realizado por laboratorios certificados, que analizan el agua tratada bajo los parámetros establecidos en la NOM 001-SEMARNAT-1996, garantizando que la descarga al suelo no genere impactos ambientales. En 2015 se realizó el vertimiento de 136,409 m³ de agua tratada principalmente al suelo y subsuelo, cumpliendo con las autorizaciones correspondientes En las operaciones de OMA no se recicla ni reutiliza agua tratada.



6.2 ENERGÍA



G4-EN3, G4-EN6

La energía eléctrica es el principal recurso que requiere OMA para operar las instalaciones aeroportuarias, por lo que es una política vigente y de prioridad el enfocar los esfuerzos encaminados a alcanzar la eficiencia energética, así como incentivar la cultura y comprensión del uso racional de este recurso en todos los centros de trabajo.

El compromiso con la gestión eficiente y responsable es tema de relevancia y se refleja tanto en la filosofía del gobierno corporativo como en las acciones que se emprenden, las inversiones y el trabajo en equipo en favor del ahorro energético. Uno de los proyectos implementados es, en el aeropuerto de Zacatecas, el uso de energía renovable mediante páneles solares. En 2015, en su tercer año de operación, generó 294,848 Kwh. Y en todos los aeropuertos se mantiene la iniciativa del control de administración de demanda eléctrica, por la cual se buscan ahorros del recurso sin afectar ni interferir en el confort de usuarios y pasajeros o en las operaciones.

Como resultado significativo se han logrado reducciones del consumo de Kwh por pasajero, que de 2012 a 2015 ha disminuido un 22 %, mientras que el número de pasajeros ha aumentado en 35 % en este mismo periodo.



Consumo total de energía eléctrica Kwh 2011-2015

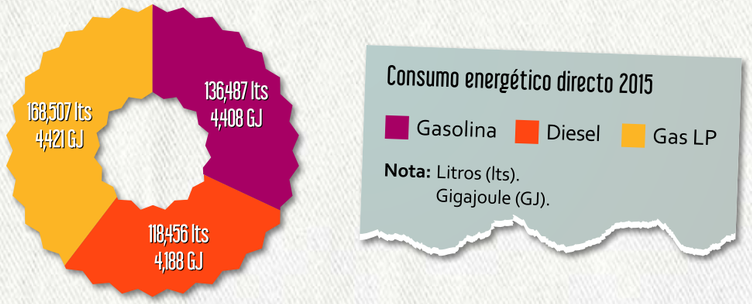
	2011	2012	2013	2014	2015
Kwh	54,672,471	57,240,860	54,886,081	54,899,674	59,657,512
Número de pasajeros totales	*11,772,584*	*12,594,369*	*13,292,473*	*14,694,935*	*16,922,143*
Kwh por pasajero	4.64	4.54	4.13	3.74	3.53

Nota: Kilowatt-hora (Kwh).

Consumo energético interno GJ 2015

Gasolina (GJ)	*Diesel (GJ)*	*Gas LP (GJ)*	*Electricidad (GJ)*	*Total*
4,408	4,188	4,421	214,767	**227,784**

Nota: Gigajoule (GJ).





G4-EN23, G4-EN24

Uno de los pilares del Sistema de Gestión ambiental de OMA, se enfoca a la gestión de residuos en donde se persigue la recolección y disposición adecuada de los mismos para proteger el medio ambiente y así mitigar su impacto ambiental.

Los residuos se clasifican de acuerdo con la normativa ambiental aplicable en México. Los peligrosos son transportados y dispuestos por proveedores autorizados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y por la Secretaría de Comunicaciones y Transporte, y los no peligrosos son segregados conforme a los ordenamientos ambientales.

En los últimos años OMA ha promovido la recolección de pilas en los 13 aeropuertos y el corporativo. Con la finalidad de dar disposición ambientalmente adecuada a este tipo de residuos, en 2015 fueron adquiridos contenedores especiales para este fin.

Toneladas de residuos 2015

Año	*Peligrosos*	*No Peligrosos*
2011	21.9	2,128
2012	15.7	2,066
2013	20.5	1,874
2014	12.4	1,968
2015	12.4	2,016

Todos los aeropuertos de OMA realizan a diario una gestión adecuada del manejo de los residuos. En el caso de los no peligrosos, en su mayoría son generados por el tráfico de pasajeros y los usuarios de las instalaciones. Al Grupo le corresponde gestionar y asegurar el correcto confinamiento de estos residuos, por lo que se trabaja intensamente para promover el reciclaje o canalizarlos a las instancias adecuadas para su disposición.

En 2015 se realizó la compra de contenedores de gran capacidad para facilitar el reciclaje y segregación en los almacenes temporales de residuos, lo que permitió alcanzar el reciclaje de 104 toneladas de residuos no peligrosos.



Aunque los Estados tienen la competencia de la gestión de los residuos no peligrosos, para colaborar ante la comunidad, los aeropuertos de OMA siguen el plan de gestión adecuada de los residuos no peligrosos para establecer las cantidades y los lugares específicos para su disposición final. La gestión que realiza OMA es la apropiada, y se verifica a través del seguimiento en indicadores, así como en auditorías y pre auditorías y el aval de las certificaciones con que se cuenta.

Los Bifenilos Policlorados (BCPs) son una de las sustancias más tóxicas elaboradas por el ser humano. OMA recibió en 2013 un reconocimiento por su participación en el programa de análisis de aceites en los transformadores para descartar su presencia.

Durante 2015, los aeropuertos de Culiacán, Monterrey y Zacatecas recibieron los Certificados de Destrucción de Transformadores con BPCs que expide la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), en coordinación con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y con apoyo del Fondo Mundial del Medio Ambiente

En 2015 no se registraron derrames significativos, mayores a mil litros, de aceites, combustibles, residuos químicos u otras sustancias en las operaciones.





G4-DMA, A09, G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13, G4-EN14

Compromiso en Biodiversidad de la Política de Sustentabilidad OMA

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

Desde el arranque de las operaciones de OMA, las variables que atañen al medio ambiente han sido consideradas relevantes y se han considerado en la planeación y acciones que se emprenden. No obstante que el giro empresarial del Grupo no se basa en la explotación de recursos naturales, el cuidado de la biodiversidad es una prioridad en OMA, y así se asienta en la política de sustentabilidad que rige a la empresa.

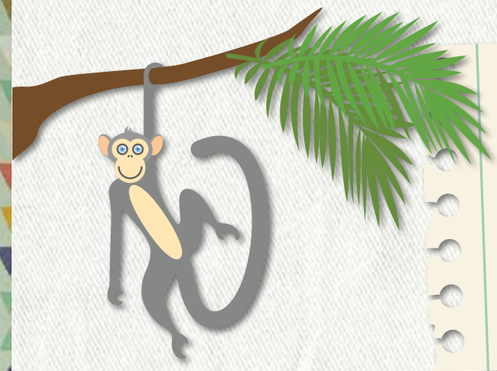
El Grupo ha desarrollado el **Plan de Acción de Biodiversidad (PAB)** que consta de cuatro líneas estratégicas que a su vez poseen un objetivo, acciones y un plan de monitoreo y evaluación. Las líneas son:

1. ***Mitigar los impactos a la biodiversidad derivados de nuestras operaciones:*** Los aeropuertos se encuentran establecidos en áreas destinadas al desarrollo urbano, y en pleno cumpliendo con las disposiciones legales con respecto a estudios de impacto ambiental y técnico justificativos, así como en apego a las regulaciones ambientales estatales y federales. En 2015 se llevó a cabo la identificación de requisitos legales aplicables en materia de medio ambiente, asegurando el cumplimiento legal y las condicionantes emitidas por las autoridades correspondientes. De manera adicional se evalúan e identifican los aspectos ambientales relevantes para desarrollar controles operacionales y así eliminar, mitigar, reducir o controlar aquellos que puedan representar riesgos para la biodiversidad.

2. ***Informar a nuestros empleados sobre la importancia y beneficios de la protección y conservación de la biodiversidad en los aeropuertos y áreas de influencia:*** Desde hace 3 años, en el marco de la Feria de Sustentabilidad, se dedica un día para fomentar entre los colaboradores la cultura de conservación de la biodiversidad. En 2015 asistieron 533 colaboradores de OMA.

3. ***Colaborar con organizaciones externas y dependencias gubernamentales para la protección y recuperación de zonas de importancia ecológica en las áreas de influencia donde opera OMA:*** Las acciones de conservación y reforestación de la especie de mangle en la Unidad de Manejo Ambiental (UMA) del aeropuerto de Zihuatanejo, sus logros y la colaboración con las autoridades municipales para ubicar zonas de reforestación y ejecutarla, así como el donativo de plantas a la UMA del aeropuerto de Acapulco son avances significativos en la colaboración que se procura tener a favor de la ecología.

4. ***Identificar las especies de flora y fauna presentes en los aeropuertos para establecer prioridades de conservación y manejo:*** Mediante la implementación del Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación, hasta el 2015 se han logrado identificar en algunos de los aeropuertos bajo concesión, 154 especies de organismos contenidos dentro de la Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT-2010, que aborda la 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. Su correcta identificación permite tomar medidas para evitar acciones que afecten la presencia de las especies en nuestras instalaciones, su conservación y su manejo.



Especies por categoría 2015	
Amenazada (A)	59
Probablemente extinta en el medio silvestre (E)	4
En peligro de extinción (P)	13
Sujetas a protección especial (Pr)	78
Total	**154**

Las zonas en las que se ubican las instalaciones aeroportuarias de OMA no se encuentran dentro de las Regiones Terrestres Prioritarias o dentro de áreas en alguna categoría de protección, de acuerdo a los mapas de la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO). Incluso no existen áreas protegidas en el área inmediata a la ubicación de cada uno de los aeropuertos, sino a una notable distancia de las instalaciones, por lo que las operaciones no generan impactos a la biodiversidad.



Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación

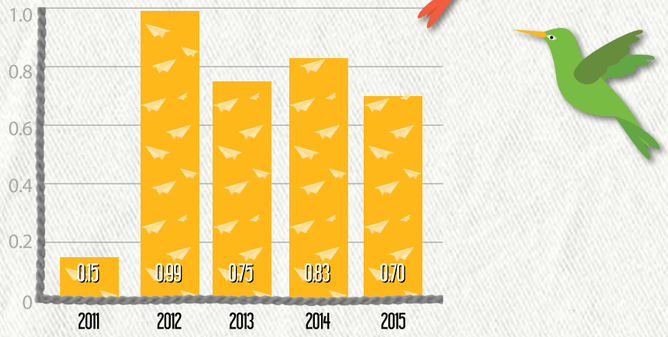
La Seguridad Operacional es el estado en el que los riesgos asociados a las actividades de la aviación que son relativos a la operación de las aeronaves, o que apoyan directamente dicha operación, se reducen y controlan a un nivel aceptable.

Como parte de la gestión de la Seguridad Operacional, OMA ha implementado el Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación en los 13 aeropuertos.

El programa consiste en el diagnóstico, evaluación y mitigación del riesgo que representa la fauna silvestre para las operaciones aéreas, identificando la respectiva dinámica ecológica de cada uno de los lugares en donde se realizan operaciones, y determinando estrategias específicas de manejo y control de fauna. Las estrategias están dirigidas únicamente a los organismos que por sus dimensiones, hábitos, población y agregación se consideran peligrosos para la seguridad de las operaciones aeroportuarias.

Esta actividad es realizada a través de la contratación de servicios especializados orientados a asegurar la gestión adecuada, para lo que se toman en cuenta las mejores prácticas de la industria, la reglamentación aeronáutica y la reglamentación medioambiental.

Durante 2015 se registraron un total de 24 eventos de impacto de fauna con aeronaves dando como resultado 0.7 eventos de impacto por cada 10,000 operaciones atendidas.



El número de eventos reportado toma como premisa la información generada mediante los formatos oficiales de la DGAC mexicana y los parámetros de altura al momento del despegue y el aterrizaje para considerar un evento ADRM.

Unidad de Manejo Ambiental (UMA): Aero-Zihuatanejo y Aero-Acapulco

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 especie amenazada de acuerdo a la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). Debido a ese antecedente, dentro de los terrenos del aeropuerto se estableció y registró una Unidad de Conservación, Manejo y Aprovechamiento Sustentable de la Vida Silvestre (UMA) en la modalidad de vivero, 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 para apoyar la reforestación, protección y conservación de esta especie en los terrenos del aeropuerto de Zihuatanejo. En 2015 la producción de mangle fue de 23,550 ejemplares, lo que ha servido para reforestar 1,500 plantas de mangle dentro del aeropuerto.

Con este esfuerzo se da continuidad al proceso productivo que el plan de manejo establece para proteger y regenerar el mangle, así como tener una incidencia positiva en las zonas degradadas donde habita la especie. Además de la reforestación de áreas del aeropuerto, se donaron aproximadamente 2,000 plantas al municipio y a la Dirección de Ecología de Zihuatanejo para reforestar alrededor de 600 m². El donativo es relevante porque marca una aportación que el esfuerzo de OMA en el tema de la biodiversidad extiende su influencia positiva en zonas externas a las instalaciones.

En el aeropuerto de Acapulco fue establecida y registrada una UMA con una superficie de 1,200 m², a fin de proteger las especies de mangle botoncillo, mangle blanco y mangle negro. Para iniciar su labor de conservación, manejo y aprovechamiento sustentable, se recibieron 100 plantas de mangle procedentes del UMA Zihuatanejo, un paso importante como transferencia fuera de la zona del aeropuerto originario a otras áreas aptas para el proceso sustentable.



El compromiso ante la Biodiversidad se consolida a través de los logros que las diferentes áreas involucradas han aportado y la colaboración de las autoridades que han apoyado los procesos de reforestación externa. El volumen de producción de mangle en la UMA de Zihuatanejo cubre las necesidades del área del aeropuerto y su excedente estará disponible para reforestación externa y requerirá la cooperación de las autoridades para aprovechar, en un esfuerzo conjunto, el reto de utilizarlo a favor del medio ambiente.





G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19

ENERGY

Las emisiones al aire resultado de la operación de las terminales y la infraestructura aeroportuaria, se generan principalmente por el consumo de energía eléctrica, así como por el uso de combustibles fósiles provenientes de la flotilla de vehículos, el uso de las plantas de emergencia. Las plantas de emergencia son utilizadas muy esporádicamente durante al año, en las remotas ocasiones donde surgen fallas en el suministro de energía eléctrica.

En sí, el uso de combustibles fósiles es mínimo pero debido a que se generan emisiones, OMA lleva a cabo la medición y las reporta conforme a las normas establecidas.

Para contribuir a la medición y control de las emisiones de bióxido de carbono y de otros gases de efecto invernadero, OMA recurre a la metodología alineada al RENE (Registro Nacional de Emisiones), esfuerzo nacional coordinado por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). Todos los factores de conversión, poder calorífico y otros datos usados para la realización del cálculo de las emisiones son las referenciadas por esta metodología.

Emisiones de Ton CO_2 eq 2010-2015						
	2010	*2011*	*2012*	*2013*	*2014*	*2015*
Indirectas (Ton CO_2 eq)	21,443	24,821	25,987	24,918	24,924	27,085
Directas (Ton CO_2 eq)	1,214	1,066	1,171	1,045	1,012	884.2533
Total de emisiones de CO_2	**22,658**	**25,887**	**27,159**	**25,964**	**25,936**	**27,969**
Número de pasajeros totales	*11,587,688*	*11,772,584*	*12,594,369*	*13,292,473*	*14,694,935*	*16,922,143*

Nota: Toneladas de CO_2 equivalente (Ton CO_2 eq).



Para avanzar en la disminución de emisiones, en los últimos años OMA ha implementado algunas iniciativas como la contratación de rutas de transporte para el traslado de los colaboradores a los centros de trabajo. También se estimula el uso del sistema de videoconferencias para juntas virtuales a fin de evitar, siempre que sea posible, los traslados por viajes de trabajo. Ambas iniciativas son implementadas en los 13 aeropuertos y en el corporativo, que se suman a los logros en generación de energía eléctrica a través de los páneles solares con que cuenta el aeropuerto de Zacatecas.

Certificaciones

ISO 14001:2004

Desde 2011, OMA cuenta con esta certificación en esquema multisitios para los 13 aeropuertos. Mediante un sistema de gestión ambiental que permite el desarrollo e implementación de la política y los objetivos de medio ambiente que rigen al Grupo, así como la medición de los aspectos más significativos de este tema, se verifica que las especificaciones de la norma son cumplidas cabalmente.

Durante 2015 se realizaron dos auditorías como seguimiento a la certificación, teniendo como resultado cero no conformidades. El certificado actual tiene validez hasta el 2017, fecha en que será refrendado.

Certificación de Calidad Ambiental

El Certificado de Calidad Ambiental es expedido por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) y reconoce a las empresas, adheridas voluntariamente, por las acciones implementadas para mejorar la eficiencia de sus procesos, su desempeño ambiental y su competitividad.

A través de las auditorías ambientales se revisa el cumplimiento de la ley y los parámetros internacionales así como la implementación de buenas prácticas ambientales. A 2015, los aeropuertos de Acapulco, Ciudad Juárez, Chihuahua, Mazatlán y Zihuatanejo ya cuentan con el certificado. El resto de los aeropuertos de OMA siguen a detalle un plan de trabajo para certificarse a corto plazo.

7 índice gri



G4	Página	Descripción
Estrategia y Análisis		
G4-1	6, 9	Declaración del Presidente del Consejo de Administración, Director General o equivalente.
G4-2	13, 69	Impactos, riesgos y oportunidades.
Perfil de la organización		
G4-3	13	Nombre de la organización.
G4-4	19	Marcas, productos y/o servicios.
G4-5	13	Sede de la organización.
G4-6	19	Países donde hay operaciones.
G4-7	13	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
G4-8	19	Mercados servidos (con desglose geográfico, sectores que atiende y tipos de clientes).
G4-9	22	Dimensiones de la organización (número de empleados, de operaciones, ventas o ingresos netos y cantidad de productos o servicios que ofrecen).
G4-10	105	Número de empleados por contrato y género.
G4-11	105	Empleados cubiertos por convenio colectivo.
G4-12	69	Cadena de suministro de la organización.
G4-13	13	Cambios significativos durante el periodo cubierto.
Participación en iniciativas externas		
G4-14	53	Principio de precaución.
G4-15	69	Programas e iniciativas sociales, ambientales y económicas adoptadas.
G4-16	190	Asociaciones a las que pertenece la organización.

G4	Página	Descripción
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	13	Entidades que figuran (o ya no) en los estados financieros y equivalentes.
G4-18	82	Definición del proceso del contenido de la memoria.
G4-19	82	Listado de aspectos materiales.
G4-20	82	Cobertura / Limitaciones en alcance o cobertura / Inclusión de información en caso de negocios conjuntos.
G4-21	82	Cobertura / Limitaciones en alcance o cobertura / Inclusión de información fuera de la organización.
G4-22	13, 147	Efectos por la reformulación de información de informes anteriores.
G4-23	13	Cambios significativos en alcance y cobertura relativos a periodos anteriores.
Participación de los Grupos de Interés		
G4-24	101	Listado grupos de interés.
G4-25	101	Elección de grupos de interés.
G4-26	101	Participación con grupos de interés y frecuencia en la elaboración de la memoria.
G4-27	101	Temas surgidos de grupos de interés.
Perfil de la memoria		
G4-28	13	Periodo cubierto por la memoria.
G4-29	13	Fecha del último informe.
G4-30	13	Ciclo de presentación de informes (anual, bienal).
G4-31	16	Contacto para información sobre la memoria.

G4	Página	Descripción
Índice GRI		
G4-32	13	Índice de contenidos y opción de conformidad: esencial o exhaustiva.
G4-33	13	Políticas y prácticas con respecto a la verificación externa de la memoria.
Gobierno		
G4-34	43	Estructura y Comités del gobierno corporativo, incluso para temas sociales, económicos y ambientales.
G4-35	43	Proceso del órgano superior de gobierno para delegar su autoridad a la alta dirección y empleados en cuestiones económicas, sociales y ambientales.
G4-36	43	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-37	43	Proceso de consulta de los grupos de interés y el órgano superior de gobierno sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales.
G4-38	43	Composición del Gobierno corporativo (comités).
G4-39	43	Indicar si quien ocupa el órgano superior de gobierno también tiene un puesto ejecutivo, describir sus funciones y la razón de esta disposición.
G4-40	43	Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.
G4-41	43, 57	Procesos de prevención y gestión de conflicto de interés, indicar si éstos se comunican a los grupos de interés.
Papel del órgano superior de gobierno en el establecimiento de propósitos, valores y estrategia de la organización		
G4-42	43	Funciones del Gobierno corporativo y alta dirección en desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores o declaraciones de misión, estrategias, políticas y objetivos relativos a los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización.

G4	Página	Descripción
Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno		
G4-43	43	Medidas que se hayan adoptado para el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, sociales y ambientales.
G4-44	43	Evaluación y medidas tomadas del desempeño del máximo órgano de gobierno con relación a los temas económicos, sociales y ambientales. Indicar si la evaluación es independiente o autoevaluación y su frecuencia.
Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo		
G4-45	53	Identificación y gesitón de impactos, riesgos y oportunidades. Indicar si se hacen consultas a los grupos de interés al respecto.
G4-46	43	Función del órgano superior de gobierno en análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo.
G4-47	53	Frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza riesgos y oportunidades.
Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sustentabilidad		
G4-48	43	Comité o cargo de mayor importancia que aprueba la memoria de sostenibilidad.
Naturaleza y número de preocupaciones que se transmitieron al órgano superior de gobierno, mecanismos para abordarlas y evaluarlas		
G4-49	43	Comunicación de asuntos importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	43	Naturaleza y número de preocupaciones que se transmitieron al órgano superior de gobierno, mecanismos para abordarlas y evaluarlas.

G4	Página	Descripción
Retribución e incentivos		
G4-51	43	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y alta dirección.
G4-52	43	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración.
G4-53	43	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en cuanto a retribución.
Ética e Integridad		
G4-56	25, 57	Valores, principios, estándares y normas de la organización (Código de conducta, código de ética...).
G4-57	57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.
G4-58	57	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas.

G4	Página	Descripción	Omisiones	Verificación externa
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-EC1	87	Valor económico directo generado y distribuido.		✔
G4-EC2		Consecuencias económicas, riesgos y oportunidades para la organización debido al cambio climático.	Info. disponible en el año 2016	
G4-EC3	112	Plan de prestaciones.		✔
G4-EC4	87	Ayudas económicas otoragadas por gobiernos.		✔
Aspecto: Presencia de mercado				
G4-EC5	112	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares con operaciones significativas.		✔
G4-EC6	105	Porcentaje de contratación local de altos directivos.		✔
Aspecto: Consecuencias económicas indirectas				
G4-EC7	29	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y servicios.		✔
Aspecto: Prácticas de adquisición				
G4-EC9	87	Porcentaje de gasto en proveedores locales.		✔

G4	Página	Descripción	Omisiones	Verificación externa
DESEMPEÑO AMBIENTAL				
Aspecto: Energía				
G4-EN3	155	Consumo energético interno.		✔
G4-EN4		Consumo energético externo.	Info. disponible en el año 2016	
G4-EN5		Intensidad energética.	Info. disponible en el año 2016	
G4-EN6	155	Reducción del consumo energético.		✔
G4-EN7		Reducciones de requisitos energéticos de productos y servicios.	Info. disponible en el año 2017	
Aspecto: Agua				
G4-EN8	151	Captación total de agua por fuentes.		✔
G4-EN9	151	Fuentes de agua afectadas por captación.		✔
G4-EN10	151	Porcentaje de agua reciclada y reutilizada.		✔
Aspecto: Biodiversidad				
G4-EN11	163	Instalaciones que contengan o estén ubicadas en áreas protegidas o no de gran valor para la biodiversidad.		✔
G4-EN12	163	Impactos en biodiversidad derivados de las actividades, productos y servicios.		✔
G4-EN13	163	Protección o restauración de hábitats.		✔
G4-EN14	163	Especies y hábitats afectados según el nivel de peligro de extinción de la especie.		✔

G4	Página	Descripción	Omisiones	Verificación externa
Aspecto: Emisiones				
G4-EN15	173	Emisiones directas de GEI (alcance 1).		✔
G4-EN16	173	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).		✔
G4-EN17		Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	Info. disponible en el año 2016	
G4-EN18		Intensidad de las emisiones de GEI.	Info. disponible en el año 2017	
G4-EN19	173	Reducción de las emisiones de GEI.		✔
G4-EN20		Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Info. disponible en el año 2017	
G4-EN21		NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas.	Info. disponible en el año 2017	
Aspecto: Efluentes y residuos				
G4-EN22	151	Vertimiento total de aguas según su calidad y destino.		✔
G4-EN23	159	Peso total de residuos según tipo y método de tratamiento.		✔
G4-EN24	159	Número y volumen de derrames significativos.		✔
G4-EN25		Peso de residuos peligrosos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos (anexos I,II, III y VIII Convenio de Basilea).	Info. disponible en el año 2017	
G4-EN26		Recursos hídricos y hábitats relaciones afectados significativamente por vertidos y escorrentia.	Info. disponible en el año 2017	
Aspecto: Productos y servicios				
G4-EN27		Mitigación de impacto ambiental de productos y servicios.	Info. disponible en el año 2017	
G4-EN28	184	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil.	OMA provee servicios.	✔

G4	Página	Descripción	Omisiones	Verificación externa
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-EN29	87	Multas por incumplimiento de la normativa ambiental.		✔
Aspecto: General				
G4-EN31	147	Gastos e inversiones ambientales.		✔
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Aspecto: Empleo				
G4-LA1	105	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, edad, sexo y región.		✔
G4-LA2	112	Prestaciones a empleados de jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o de media jornada.		✔
G4-LA3		Reincoporación al trabajo y retención por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Info. disponible en el año 2016	
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo				
G4-LA5	121	Porcentaje de trabajadores en comités de salud y seguridad.		✔
G4-LA6	121	Tipo y tasa de lesiones, efermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.		✔
G4-LA7		Trabajadores cuya profesión tiene incidencia o riesgo elevado de enfermedad.	Info. disponible en el año 2016	
G4-LA8	121	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		✔

G4	Página	Descripción	Omisiones	Verificación externa
Aspecto: Capacitación y educación				
G4-LA9	114	Promedio de horas de capacitación anual por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.		✔
G4-LA10	114	Programas de gestión de habilidades y formación continua.		✔
G4-LA11	105	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.		✔
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-LA12	43, 105	Composición de los órganos de gobierno y desglose de plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorias y otros indicadores de diversidad.		✔
Aspecto: Igualdad de retribución entre hombres y mujeres				
G4-LA13	105, 112	Relación de salario base de hombres con respecto al de mujeres, por categoría profesional.		✔
DERECHOS HUMANOS				
Aspecto: No discriminación				
G4-HR3	57	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.		✔
Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-HR4	63	Identificación de centros donde la libertad de asociación puede infringirse o estar amenazada, medidas para defender estos derechos.		✔

G4	Página	Descripción	Omisiones	Verificación externa
Aspecto: Trabajo infantil				
G4-HR5	63	Medidas contra la explotación infantil.		✔
Aspecto: Trabajo forzoso				
G4-HR6	63	Medidas contra el trabajo forzado.		✔
Aspecto: Medidas de seguridad				
G4-HR7	63	Formación de personal de seguridad capacitado en políticas y procedimientos de la organización en derechos humanos.		✔
Aspecto: Derechos de la población indígena				
G4-HR8	57	Número de casos de violación a los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.		✔
Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
G4-HR12	63	Número de reclamaciones sobre derechos humanos presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación.		✔
SOCIEDAD				
Aspecto: Lucha contra la corrupción				
G4-SO3	53	Número y porcentaje de centros donde se han evaluado riesgos relacionados con la corrupción.		✔
G4-SO4	57, 114	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación anticorrupción.		✔
G4-SO5	57	Casos de corrupción y medidas tomadas.		✔

G4	Página	Descripción	Omisiones	Verificación externa
Aspecto: Cumplimiento regulatorio				
G4-SO8	87	Valor moneratio de multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa.		✔
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
Aspecto: Salud y seguridad de los clientes				
G4-PR1	121	Porcentaje de categorías de productos y servicios cuyo impacto en salud y seguridad se ha evaluado para promover mejoras.		✔
G4-PR2	87	Número de incidentes derivados del incumplimineto a la normativa o los códigos voluntarios relativos a impactos de los productos o servicios en salud y seguridad durante su ciclo de vida.		✔
Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios				
G4-PR3		Procedimientos de la organización relativos a la información y etiquetado de productos y servicios.	Info. disponible en el año 2017	
G4-PR4	87	Número de incumplimiento a las regulaciones y códigos voluntarios sobre etiquetados.		✔
G4-PR5	139	Resultados de encuestas para medir satisfacción del cliente.		✔
Aspecto: Comunicaciones de mercadotecnia				
G4-PR6		Venta de productos prohibidos o en litigio.	Info. disponible en el año 2017	
G4-PR7	87	Número de casos de incumplimiento de la normativa relativa a comunicación de mercadotecnia como publicidad, promoción y patrocinio.		✔

G4	Página	Descripción	Omisiones	Verificación externa
SUPLEMENTO SECTORIAL				
A01	87	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.		✔
A02	87	Total de operaciones anuales (24 hrs.), dividido en vuelos comerciales, de carga, aviación general y aeronaves de gobierno.		✔
A03	87	Cantidad total de tonelaje de carga.		✔
A09	163	Número total anual de vida silvestre afectada por cada 10,000 movimientos de aeronaves.		✔

Asociaciones a las que pertenece cada aeropuerto 2015

G4-16

Corporativo y Aeropuertos	Pacto Mundial de las Naciones Unidas Movimiento Congruencia (ACI) Airports Council International *American Society for Quality*
Acapulco	(FIDETUR) Fideicomiso de Promoción Turística de Acapulco Comité de Promoción de Cruceros y *Home Port* (AHETA) Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas de Acapulco Asociación de Empresas e Industrias Limpias del Estado de Guerrero A.C. Consejo Consultivo de la Comisión Federal de Electricidad de Acapulco 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	(AMEAC) INDEX Asociación de Maquiladoras y Exportadoras de Chihuahua, A.C. Comité de Facilitación Aduanera (AAA) Asociación de Agentes Aduanales (CANACO) Cámara Nacional de Comercio de Chihuahua Protección Civil del Estado
Culiacán	(CANACO) Cámara Nacional de Comercio de Culiacán (CANACINTRA) Cámara Nacional de la Industria Culiacán (COPARMEX) Comité de Turismo Confederación Patronal de la República Mexicana (GAME) Grupo de Ayuda Mutua Empresarial
Durango	(COPARMEX) Confederación Patronal de la República Mexicana Consejo Coordinador Empresarial Protección Civil del Estado
Mazatlán	Subcomité de Turismo Presidido por la SECTUR del Estado (CANACO) Cámara Nacional de Comercio y Turismo de Mazatlán Comité de Líneas Aéreas y Nuevos Mercados Participación permanente con Protección Civil del Ayuntamiento de Mazatlán (COPARMEX) Comité de Turismo Confederación Patronal de la República Mexicana (CANACINTRA) Cámara Nacional de la Industria Mazatlán

Asociaciones a las que pertenece cada aeropuerto 2015

Monterrey	Comité de Facilitación Aduanera Clúster Turístico
Reynosa	(CANACO) Cámara Nacional de Comercio de Reynosa (*McAllen Chamber of Commerce*) Cámara de Comercio McAllen (C.A.M.P.I.R.) Comité de Ayuda Mutua del Parque Industrial Reynosa
San Luis Potosí	Clúster Logístico y Automotriz de San Luis Potosí Asociación de Hoteles y Moteles de San Luis Potosí
Tampico	(CANACO) Cámara Nacional de Comercio de Tampico
Torreón	(CANACO) Cámara Nacional de Comercio de Torreón (OCV) Oficina de Convenciones y Visitantes Laguna (CLIP) Consejo Lagunero de la Iniciativa Privada Asociación de Hoteles y Moteles de la Laguna
Zihuatanejo	(OCV) Oficina de Convenciones y Visitantes 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 (CANAERO) Cámara Nacional de Aerotransportes Grupo de Coordinación de Instalaciones Estratégicas a Nivel Local
Ciudad Juárez	(AMAC) INDEX Asociación de Maquiladoras de Juárez, A.C. (OCV) Oficina de Convenciones y Visitantes Ciudad Juárez (CANACO) Cámara Nacional de Comercio de Ciudad Juárez (COPARMEX) Confederación Patronal de la República Mexicana (CLAM) Comité Local de Ayuda Mutua Asociación de Hoteles y Moteles de Ciudad Juárez Comité Interinstitucional del Programa Paisano Comité de Facilitación Aduanera
Zacatecas	Clúster Turístico y Cultural de Zacatecas Asociación de Hoteles y Moteles de Zacatecas Asociación de Agencias de Viajes de Zacatecas (CANACO) Cámara Nacional de Comercio de Zacatecas (CLAM) Comité Local de Ayuda Mutua

Feria de la Sustentabilidad 2015

Séptimo Concurso de Fotografía, Dibujo y Collage 2015.

OMA 15 años
Despegando Contigo

OMA

Invita a participar en el Concurso de Fotografía, Dibujo y Collage 2015.

Calidad

Seguridad y Salud en el Trabajo

TEMAS GENERALES:

1. Historia de la empresa
2. Perfil de la empresa
3. OMA: Quince años
4. Cultura OMA
5. Infraestructura OMA
6. Servicios y diversificación
7. Gobierno Corporativo
8. Consejo de administración
9. Administración de riesgos
10. Ética empresarial
11. Derechos humanos
12. Sustentabilidad
13. Dimensión económica
14. Dimensión social

TEMAS INFANTILES:

1. Responsabilidad Social
2. Seguridad y Salud en el Trabajo
3. Calidad y Servicio a Clientes
4. Dimensión Medioambiental
5. Agua
6. Energía
7. Biodiversidad

Medio Ambiente

Responsabilidad Social

TRAVEL

En la elaboración de este reporte se utilizaron ilustraciones aportadas por nuestros colaboradores y sus familias





Nuestros Reconocimientos:

LUGAR DE TRABAJO CERTIFICADO
GREAT PLACE TO WORK
ENE 14 - DIC 15

LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE
ISO14001

LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE
ISO9001

LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE
OHSAS 18001

Empresa Sustentable

ESR
EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

OMA.aero