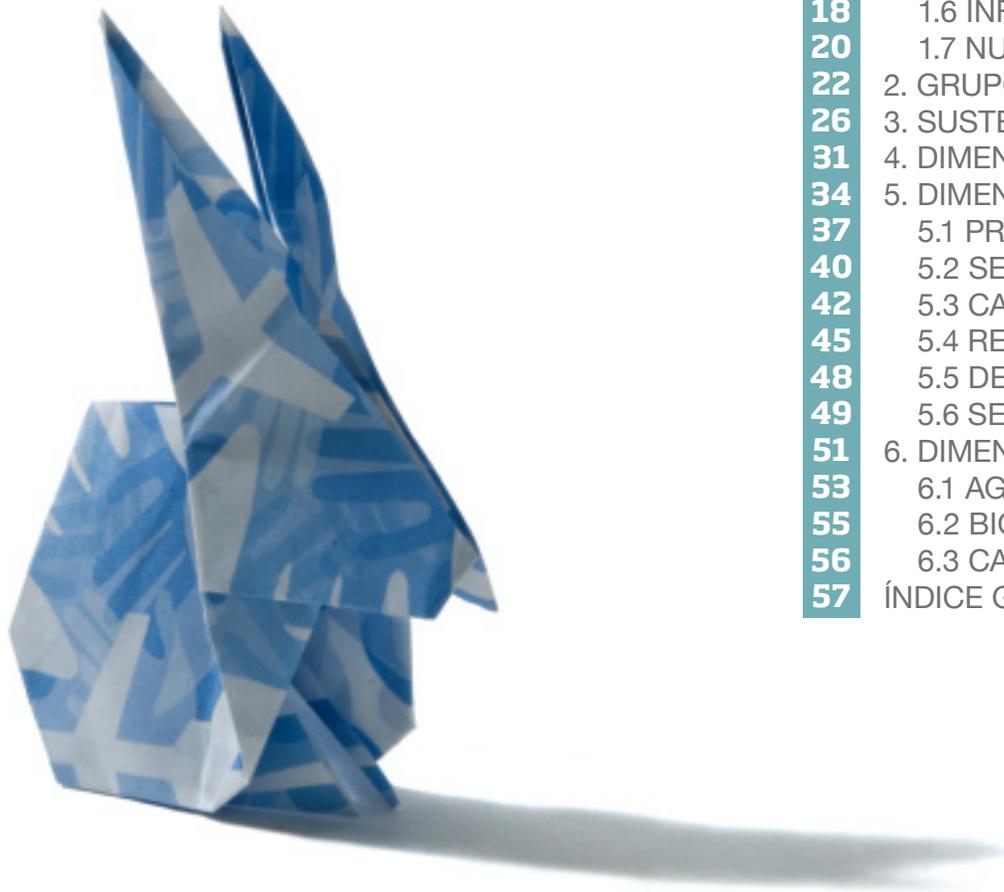


INNOVAMOS CON NUESTRAS MANOS



ÍNDICE



3	CARTA DEL PRESIDENTE
4	CARTA DEL DIRECTOR
6	PARÁMETROS DE LA MEMORIA
7	1. PERFIL
8	1.1 NUESTRA ORGANIZACIÓN
9	1.2 NUESTRA HISTORIA
10	1.3 SOCIOS ESTRATÉGICOS
12	1.4 GOBIERNO CORPORATIVO
17	1.5 NUESTRA CULTURA
18	1.6 INFRAESTRUCTURA OMA
20	1.7 NUESTROS SERVICIOS
22	2. GRUPOS DE INTERÉS
26	3. SUSTENTABILIDAD
31	4. DIMENSIÓN ECONÓMICA
34	5. DIMENSIÓN SOCIAL
37	5.1 PRÁCTICAS LABORALES OMA
40	5.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
42	5.3 CALIDAD
45	5.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL
48	5.5 DERECHOS HUMANOS
49	5.6 SEGURIDAD EN AEROPUERTOS
51	6. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL
53	6.1 AGUA
55	6.2 BIODIVERSIDAD
56	6.3 CAMBIO CLIMÁTICO
57	ÍNDICE GRI

CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Estimados amigos:

El reto de operar cotidianamente 13 aeropuertos y planear a largo plazo nuestras acciones, nos obliga a cuidar la seguridad y la salud de nuestros empleados, a mejorar la calidad en los servicios que prestamos, a convivir con la naturaleza y a cumplir las responsabilidades que – como empresa – hemos asumido frente a la Sociedad.

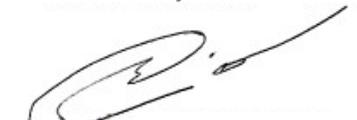
Así lo hemos hecho desde el Consejo de Administración del Grupo Aeroportuario Centro Norte, OMA, cumpliendo con los compromisos – en materia de sustentabilidad – que aceptamos desde el inicio de operaciones, conscientes de que toda acción en el presente, está encaminada a contribuir a las metas del mañana.

A continuación encontrarán un reflejo de la importancia que tienen para nosotros, actividades relacionadas con la seguridad, la calidad, el respeto ambiental y la responsabilidad social, a través de hechos y datos concretos que demuestran nuestros avances en sustentabilidad.

Obtener certificaciones de calidad y seguridad, tratar y reutilizar aguas residuales, reforestar áreas y capacitar a nuestros colaboradores, esfuerzos todos – grandes y pequeños – que desarrolla el equipo de trabajo de OMA, contribuyen para mejorar al país y la calidad de vida de los ciudadanos.

Aún tenemos mucho por hacer para contribuir al desarrollo social y económico de las regiones donde tenemos presencia, así como de la Nación entera, pero estoy seguro de que el camino que hemos emprendido va en el rumbo correcto.

Gracias por participar con nosotros en este trayecto. Los invito a que recorran estas páginas para poner en perspectiva el esfuerzo que estamos realizando, así como la búsqueda de horizontes más amplios y mayores opciones para nuestro crecimiento y desarrollo.



Ing. Bernardo Quintana
Presidente del
Consejo de Administración



CARTA DEL DIRECTOR



Estimado lector:

Me complace compartir contigo el primer Reporte de Sustentabilidad de OMA. Esta memoria, muestra el compromiso de dar a conocer el compendio anual de nuestras acciones en el ámbito económico, social y medio ambiental, en nuestro camino para convertirnos en una empresa sustentable.

OMA se suma con decisión a la búsqueda de soluciones necesarias para el cuidado y preservación de nuestro planeta, los seres vivos que lo habitan y las sociedades que lo conforman.

Nuestra misión, es contribuir al bienestar y satisfacción de todos los empleados, familias, clientes, accionistas, socios económicos y comunidades en donde tenemos presencia, mediante el desarrollo de aeropuertos con infraestructura y servicios de calidad, basados en una cultura de seguridad en el trabajo y en equilibrio con el medio ambiente.

Nuestros aeropuertos cuentan con una plataforma en donde convergen millones de pasajeros y sus acompañantes, habitantes de la regiones donde operamos, empleados de empresas de la industria aeronáutica, autoridades, y muchas otras personas a quienes buscamos integrar en nuestra visión y acciones.

Nuestra industria atraviesa grandes desafíos: crisis económicas, desastres naturales, contingencias de salud y problemáticas sociales. Sin embargo, no hemos cedido en nuestros crecientes esfuerzos. Con este reporte reiteramos con gran orgullo y compromiso todas las acciones de sustentabilidad que demuestran nuestras acciones: contribuimos con plantar 3,830 árboles en las ciudades en donde tenemos presencia, dimos tratamiento a todas nuestras aguas residuales, y re-utilizamos el 60% de ellas; alcanzamos 1'489,255 horas

hombre sin accidentes; nos sumamos a eliminar el rezago educativo en nuestros aeropuertos, siendo el Aeropuerto de Tampico el primer Aeropuerto en México libre de Rezago Educativo, contamos con 43 horas de capacitación por empleado, superior a lo que marca la ley; incrementamos el índice de satisfacción en nuestros aeropuertos en 3% y hemos puesto especial énfasis en el desarrollo de nuestro capital humano, con iniciativas que atienden a su bienestar.

En cuanto a nuestros reconocimientos, se obtuvo por tercer año consecutivo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CE-MEFI), se refrendaron los Certificados de Calidad Ambiental otorgados por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) en cinco de nuestros aeropuertos, y en materia de Calidad, se obtuvo la re-certificación bajo la Norma Internacional ISO 9001:2008 en un esquema Multisitios para nuestros 13 aeropuertos.

Finalmente, en este año OMA se adhiere al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, apoyando los 10 principios referentes a los derechos humanos, laborales, la protección del medio ambiente y la transparencia.

A todas estas acciones, se suma la constante mejora de políticas de un Gobierno Corporativo alineado a las mejores prácticas internacionales. Todos estos logros en conjunto con nuestras estrategias de negocio, brindan a nuestros inversionistas y socios estratégicos, la confianza de una empresa líder, sólida y en crecimiento.

Agradezco a todo el equipo OMA por el compromiso y desempeño mostrado en este tiempo a favor de la Sustentabilidad. En cada ubicación geográfica, en cada tarea, en cada decisión, ellos son quienes materializan nuestras aspiraciones

El reto es grande, para superarlo tenemos un plan estratégico que nos permitirá exceder ya alcanzado y convertirnos en líderes en Sustentabilidad de la industria aeroportuaria en México.

Este plan incluye la certificación bajo la norma ISO 14001:2004 de Medio Ambiente y en la norma OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud Ocupacional.

Hoy hacemos frente al futuro con una filosofía de trabajo a favor del Desarrollo Sustentable; te invito a que nos acompañes en este viaje y presenciar el esfuerzo de una nueva generación aeroportuaria en México.

Víctor Humberto Bravo Martín
Director General de OMA



PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Nuestro primer Reporte de Sustentabilidad contiene los sucesos más relevantes en las dimensiones económica, social y medio ambiental del año 2009.

El Comité ACSMAR -Aseguramiento de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Responsabilidad Social- es responsable de definir y alinear las acciones derivadas de la Política de sustentabilidad de OMA, que además establece indicadores relevantes alineados a nuestro Plan Estratégico. Estos indicadores se comunican a toda la organización con el objetivo de contar con información válida y confiable para construir este documento.

Para conformar el contenido, se consultó el sistema de control documental del sistema de gestión integrado, el cual contiene en formato electrónico a través de la Masterweb® de la empresa documentación oficial, acciones de mejora, actividades programadas e indicadores de desempeño en materia de sustentabilidad.

Se tomaron como referencia publicaciones de la empresa, reportes anuales, políticas internas entre otros documentos.

Se realizaron entrevistas con los responsables de la información publicada y personal interno especializado en los temas tratados. La compilación y armado de la memoria, estuvieron a cargo de la Gerencia ACSMAR. Para la revisión, armado y redacción de la memoria se contó con la colaboración de un consultor externo.

El presente reporte, cubre las iniciativas generadas en sus 13 aeropuertos así como la información financiera sobre el Hotel NH de la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, que forma parte de los proyectos de diversificación del Grupo. Sin embargo, el Hotel NH queda excluido de las acciones presentadas en las dimensiones sociales y ambientales debido a que su apertura se realizó en el último trimestre del 2009.

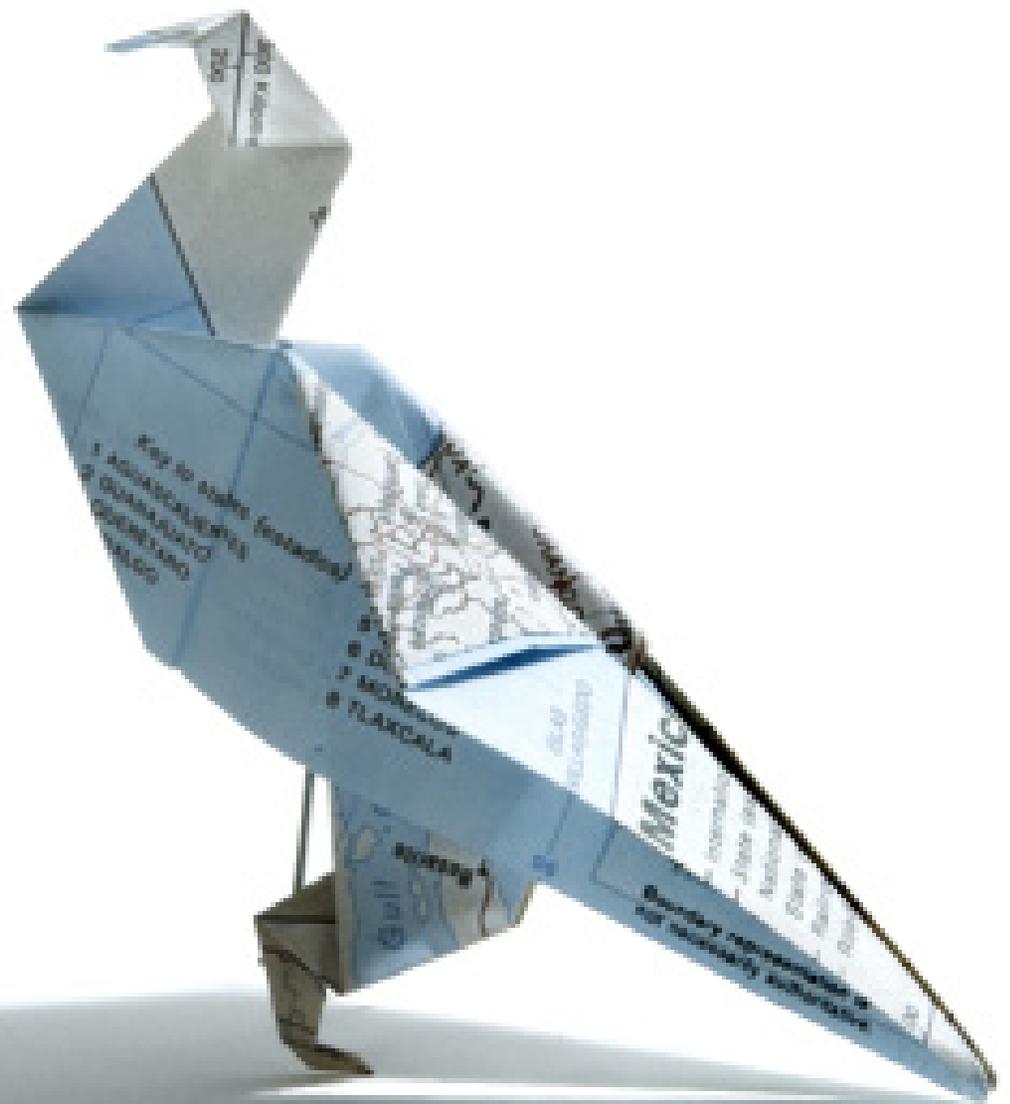
Así también, se excluyen de los resultados presentados, las operaciones de nuestros proveedores y socios comerciales.

Con este reporte OMA reitera su compromiso de impulsar acciones en materia de Sustentabilidad, y de comunicar a las partes interesadas, las acciones más destacadas año con año.

Gerencia ACSMAR
sustentabilidad@oma.aero
+ 52 (81) 86 25 43 00



1. PERFIL



1.1 UNA MIRADA HACIA NUESTRA ORGANIZACIÓN

Grupo Aeroportuario del Centro Norte S.A.B de C.V, mejor conocido como OMA, es una empresa de servicios aeroportuarios y comerciales que ha dado, desde hace 10 años, servicio a una población de más de 11 millones de pasajeros –nacionales y extranjeros- que anualmente utilizan los 13 aeropuertos internacionales que opera y administra en nueve Estados de la región centro-norte de México.

Los socios estratégicos de OMA son: Empresas ICA , la empresa de ingeniería, procuración y construcción más grande de México, y Aéroports de Paris Management, filial de Aéroports de Paris, segundo grupo aeroportuario de Europa.

Nuestra empresa está lista en la Bolsa Mexicana de Valores bajo la clave OMA y en el NASDAQ Global Select Market bajo la clave OMAB.



Con la finalidad de cumplir con la demanda de sus pasajeros y brindarles mejores instalaciones y equipamientos que satisfagan los requerimientos de espacios aeroportuarios, OMA cuenta con un Programa Maestro de Desarrollo, el cual le permite ofrecer aeropuertos con infraestructura y servicios de clase mundial. A través de este programa, se contemplan inversiones de futuro crecimiento para nuestros 13 aeropuertos brindando la oportunidad de mantener la calidad de los servicios que ofrece y cumplir con las normas internacionales para la operación de los servicios aeroportuarios.

A través de la fuerza laboral de más de 970 personas, OMA ofrece en cada uno de sus aeropuertos servicios que cumplen con las normas internacionales de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad, lo que asegura que los servicios aeroportuarios y comerciales cumplan con todos los requerimientos que sus usuarios esperan.



Ingresos: 1,896 millones

Empleados: 977

Aeropuertos: 13

Nota: Ingresos antes de impuestos

OMA se transforma al diversificar su giro de negocio aeroportuario y desarrollar, con sus socios estratégicos, proyectos adicionales a la operación aeroportuaria.

Las oficinas corporativas de OMA se encuentran ubicadas en la ciudad de Monterrey, N.L., segunda ciudad más importante del país, y primer destino industrial de México.

1.2 NUESTRA HISTORIA

En el año de 1998 el Gobierno Federal dio la apertura del Sistema Aeroportuario Mexicano a la inversión privada, fue entonces cuando se constituyó el Grupo Aeroportuario del Centro Norte – OMA- como propietario de los títulos de concesión para administrar, operar y explotar los 13 aeropuertos que conforman el Grupo.

En el mes de mayo del año 2000, se otorgó la concesión total al Grupo Aeroportuario del Centro Norte, conformado por la empresa Operadora Mexicana de Aeropuertos, ahora Servicios de Tecnología Aeroportuaria (SETA), Aéroports de Paris Management, VINCI y Empresas ICA, esta última a través de su subsidiaria Aeroinvest.

En Septiembre de ese mismo año, OMA tomó posesión de los 13 aeropuertos que integran al grupo: Acapulco, Ciudad Juárez, Chihuahua, Culiacán, Durango, Mazatlán, Monterrey, Reynosa, San Luis Potosí, Tampico, Torreón, Zacatecas y Zihuatanejo.

Cinco años después, en diciembre de 2005, Empresas ICA a través de su subsidiaria Aeroinvest, compró la parte proporcional de VINCI y posteriormente ejerció una opción del 36%, convirtiéndose en el socio mayoritario de OMA.

En el año de 2006 OMA realizó su oferta pública inicial en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), así como en el NASDAQ Global Select Market, estrategia que daría fin al proyecto de privatización que el Gobierno Mexicano inició nueve años atrás.



OMA

OMAB
NASDAQ
LISTED



1.3 SOCIOS ESTRATÉGICOS

OMA tiene como Socios Estratégicos dos grandes pilares empresariales que le dan la solidez de una empresa de primer nivel: ICA y ADP.

ICA

Empresas ICA, S.A.B. de C.V., fundada en 1947, es la empresa de ingeniería, procuración y construcción más grande de México y líder de importantes proyectos en América Latina y Europa.

Las principales líneas de negocio de ICA son la construcción civil, construcción industrial, infraestructura y vivienda, con clientes en el sector público y privado.

ICA posee una extensa experiencia en diversas áreas como la construcción de carreteras, centrales hidroeléctricas, puertos y aeropuertos, instalaciones industriales, y vivienda, lo que le dan la solidez y el conocimiento para la ejecución de proyectos de alta complejidad técnica y financiera.

A través de su subsidiaria Aeroinvest, ICA es propietaria del 54.4% de las acciones de OMA.



Aéroports de Paris Management (ADPM)

Aéroports de Paris Management (ADPM), filial de Aéroports de Paris (ADP), es una empresa especializada en la gestión de participaciones de capital de compañías aeroportuarias, así como en la administración de aeropuertos en el mundo.

Creada en 1990, la empresa participa en la administración de 26 aeropuertos en el mundo, lo que representa un tráfico total de más de 50 millones de pasajeros al año. La empresa Aéroports de Paris fue creada en 1945 para asegurar el desarrollo aeroportuario de la región de Paris, Francia. ADP tiene a su cargo la operación de los aeropuertos Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly y Paris-Le Bourget, reconocidos por el nivel de servicio, calidad y seguridad que ofrecen a sus usuarios, además de 10 aeródromos y un helipuerto en las cercanías de Paris.

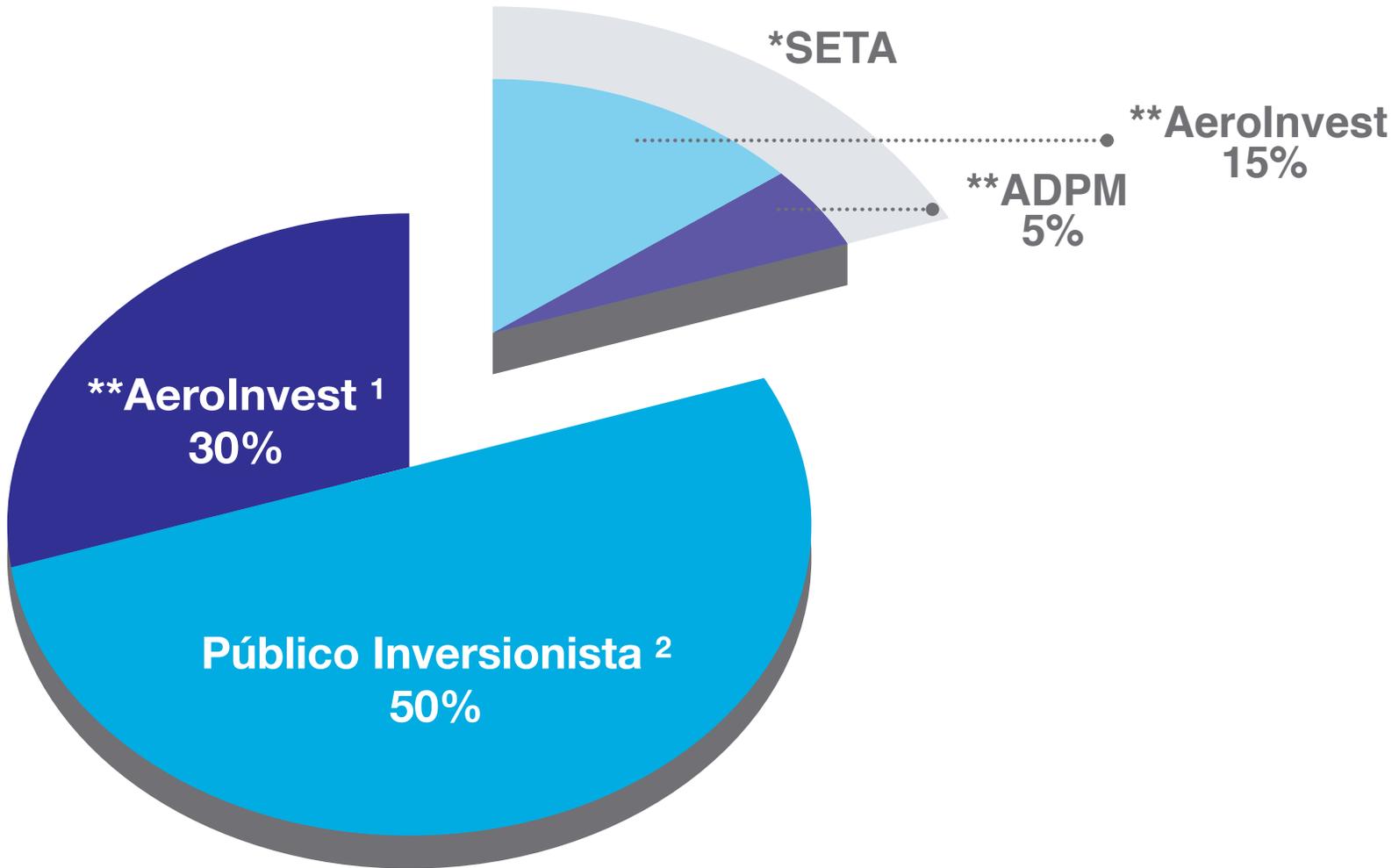
Aéroports de Paris Management –a través de SETA- cuenta con el 4.2% de participación accionaria de OMA

SETA

Servicios de Tecnología Aeroportuaria, S.A. de C.V. (SETA) es Socio Estratégico de OMA, contando con el 16.7% de la participación de sus acciones. Está constituido en propiedad conjunta por Aéroports de Paris Management (ADPM), y Aeroinvest S.A. de C.V.



SOCIOS ESTRATÉGICOS



*Servicios de Tecnología Aeroportuaria

** Aéroports de Paris Management

*** Aeroinvest: Es una empresa subsidiaria 100% de ICA

1 El porcentaje incluye acciones en tesorería por operaciones de fondo de recompra

2 Incluye compra de acciones posteriores a la Oferta Pública Inicial

1.4 GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo de OMA trabaja bajo sólidas prácticas laborales que reflejan el compromiso de la empresa, por mantener los más altos estándares de ética y transparencia empresarial, cumpliendo en todo momento la normatividad vigente tanto laboral como de los mercados de valores donde están listadas las acciones del Grupo.

De acuerdo a nuestros estatutos sociales, la administración y representación de OMA está encomendada a su Consejo de Administración –conformado por 11 consejeros, 5 de ellos independientes- y al Director General.



El Presidente del Consejo de Administración no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la organización.

Las responsabilidades principales de éste Consejo son administrar y representar a OMA en las siguientes funciones y atribuciones:

- Establecer las estrategias generales para la conducción del negocio.
- Aprobar el plan de negocios y el presupuesto de inversiones anuales de la sociedad y las sociedades que ésta controla.
- Aprobar las inversiones de capital fuera del presupuesto anual aprobado para cada ejercicio social.
- Proponer aumentos de capital social en OMA o de las subsidiarias.
- Aprobar el Plan Maestro de cada uno de los aeropuertos de OMA, para ser presentado ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).

Miembros del Consejo de Administración

Bernardo Quintana Isaac**

José Luis Guerrero Álvarez

Sergio Montañón León

Luis Fernando Zárate Rocha

Alonso Quintana Kawage

Luis Zazueta Domínguez*

Fernando Flores Pérez*

Alberto Mulás Alonso*

Manuel Arce Rincón*

Salvador Alva Gómez*

Jean Marie Chevallier

*Consejeros Independientes

**Presidente

El área orientada principalmente a la atención de clientes internos y externos, es Relación con Inversionistas. A través de ella nos aseguramos de que las prácticas de Gobierno Corporativo proporcionen un marco de operación transparente y confiable, y que la política de divulgación de información se apegue a los valores éticos, y a las leyes y reglamentos vigentes en los mercados donde cotiza la acción de OMA.

Relación con Inversionistas es el enlace entre la compañía -Consejo de Administración, Comités, Equipo Directivo, Empleados- y todos los participantes del mercado de valores nacionales e internacionales:

inversionistas, analistas, bancos, agencias calificadoras, autoridades bursátiles, instituciones financieras, y medios especializados.

Relación con Inversionistas, establece los canales de comunicación adecuados para transmitir la estrategia financiera y operativa de la compañía, así como para informar a OMA de las inquietudes y reacciones de los participantes del mercado sobre la empresa. El área de Relación con Inversionistas promueve activamente la comunicación, participando en conferencias y foros, así como llevando a cabo reuniones periódicas con analistas e inversionistas.

Toda persona que desee comunicarse con la empresa, puede contactar a ésta área personalmente, vía telefónica, correo electrónico, o por medio de la sección de inversionistas de la página Web de la compañía.

La estructura organizacional de la empresa la integran una Dirección General y seis Direcciones de Área, de las cuales dependen:

- Gerentes, Administradores, Subgerentes y Sub-administradores
- Jefes de Área y Coordinadores

- Administrativos
- Operativos (sindicalizados y no sindicalizados)



ÉTICA Y TRANSPARENCIA CORPORATIVA

El Código de Ética y de Conducta en el Negocio, es una guía que promueve la honestidad y el compromiso ético de todos los empleados que forman parte del Grupo.

Este documento, genera el compromiso –mediante su aceptación y firma- de darle cumplimiento y vigilar su correcta aplicación, y está a disposición del público a través de la red de comunicación interna (Intranet), así como en la página de Internet.

En el 2009 se diseñó e implementó el curso virtual sobre el Código de Ética y Conducta de OMA, obligatorio para todos los empleados; al mes de diciembre de este año, se cumplió con el 83% de participación de la plantilla laboral, se espera alcanzar el 100% de participación para el año 2010.

A través de éste código, todos los empleados se comprometen a respetar -y vigilar el cumplimiento- de las normas que se establecen en él, entre las cuales se encuentran:

- Observancia de las leyes
- Evitar el conflicto de intereses
- No utilizar el cargo y sus relaciones en beneficio propio
- Abusar de información privilegiada
- Resguardar la información confidencial y patentes
- Trato justo a empleados, clientes y proveedores
- Restricciones a la competitividad
- Promover la austeridad y manejo eficiente de sus recursos
- Revelación completa, precisa y oportuna para cumplir con los lineamientos de una institución pública
- Cero tolerancia ante la discriminación y el hostigamiento laboral

- Acatar las normas referentes a la seguridad e higiene del centro de trabajo
- Cuidado del medio ambiente
- Cohecho de servidores públicos

Para conocer el Código de Ética y Conducta, favor de consultar nuestra página web:

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

SISTEMAS DE DENUNCIAS

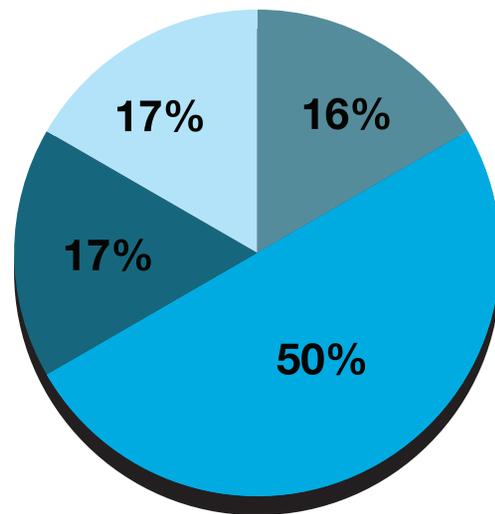
Reporte de Denuncias recibidas por concepto específico

Ejercicio 2009

Estado: Atendidas 100%

Tipo de Denuncia

Acciones inapropiadas	3
Abuso de confianza	1
Acoso sexual	1
Violación a la Ley Laboral	1
Total	6



Tipo de Denuncia

- Abuso de confianza
- Acciones inapropiadas
- Acoso sexual
- Violación a la Ley Laboral

FLUJO DE DENUNCIAS



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

1.5 NUESTRA CULTURA

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.

VISIÓN

Ser el grupo aeroportuario líder en México en la creación de valor para la industria aeroportuaria, su personal y accionistas, con los siguientes valores:

Compromiso.
El valor de mi esfuerzo.



Ética.
El valor de mi profesionalismo.



Colaboración.
El valor de mi trabajo en equipo.



Innovación.
El valor de mis ideas.

Servicio al Cliente
El valor de mi actitud.



1.6 INFRAESTRUCTURA OMA

En el 2009 se realizaron obras de inversión equivalentes a 868 millones de pesos, recursos que fortalecieron el Plan Maestro de Desarrollo para la expansión y modernización de todos los aeropuertos OMA. De igual forma se realizaron inversiones estratégicas para el desarrollo de nuevos negocios.

Dos proyectos destacan en el año 2009:



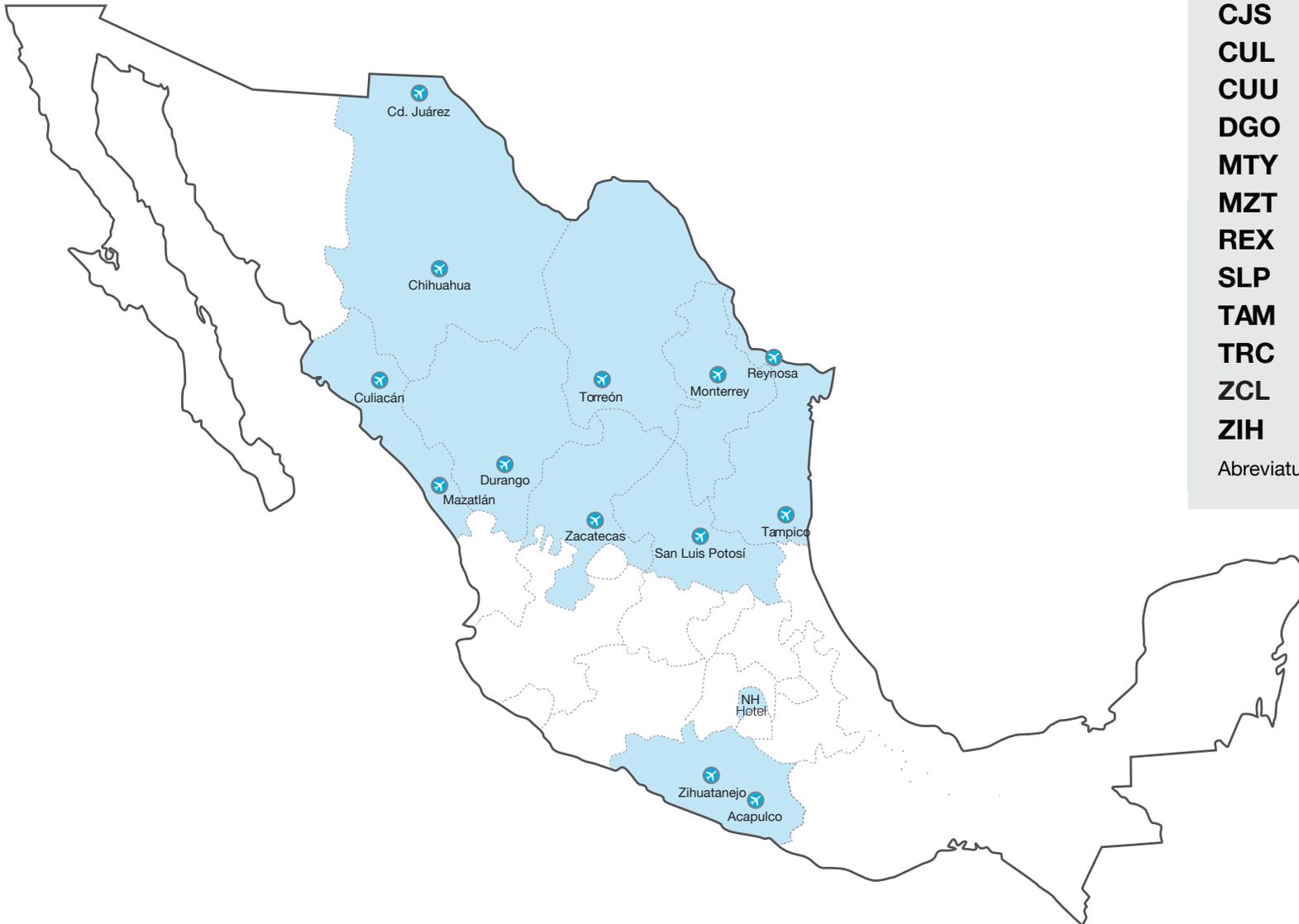
1. Avances significativos en la construcción de la nueva Terminal B (TB) del Aeropuerto de Monterrey, una de las inversiones más importantes del quinquenio, que consta de un edificio de 21,000 m², con la capacidad para atender a 2 millones de pasajeros al año, con grandes espacios comerciales, vialidades, estacionamiento, plataformas y rodajes.



2. El proyecto de diversificación más grande para OMA a esta fecha, el desarrollo del Hotel NH en la Terminal 2 del Aeropuerto de la Ciudad de México, con una inversión aproximada de 300 millones de pesos, proyecto en el cual OMA cuenta con el 90% de la participación accionaria, y NH Hoteles con el 10%. Esta inversión convierte a OMA en el primer grupo aeroportuario con operación comercial fuera de los aeropuertos que administra.



NUESTROS AEROPUERTOS Y HOTEL



Nomenclatura de Aeropuertos

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

1.7 NUESTROS SERVICIOS

La infraestructura aeroportuaria de OMA, ofrece una gama de servicios a los pasajeros y clientes, que le permite atender integralmente sus necesidades de transportación y conectarlos con más de 70 destinos nacionales y 35 internacionales.

Servicios Aeroportuarios

- Aterrizaje y despegue.
- Plataforma: estacionamiento, embarque, desembarque, permanencia prolongada o pernocta de aeronaves.
- Abordadores mecánicos: pasillos telescópicos y aerocares.
- Uso de Aeropuertos para pasajeros.
- Arrendamientos.
- Estacionamientos.
- Servicios sanitarios: atención médica de urgencias y ambulancias.

- Incineración de productos orgánicos provenientes de vuelos internacionales, tratamiento de aguas y recolección de basura.
- Seguridad y vigilancia: revisión de pasajeros y su equipaje de mano.
- CREI: Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios.
- Derechos de acceso: para transporte terrestre al público y prestadores de servicios.

Servicios Complementarios

- Rampa.
- Tráfico.
- Despacho.
- Infraestructura para el suministro de combustible.
- Seguridad y vigilancia de aeronaves, equipaje, carga y correo.
- Retiro de aeronaves inutilizadas.

- Infraestructura para mantenimiento y reparación de aeronaves y de equipo de apoyo en tierra.
- Arrastre de vehículos con grúa.
- CREI: enfriamiento de frenos y lavado de asfalto por derrame de combustible y lubricantes.



SERVICIOS COMERCIALES

Servicios al pasajero

- Cajeros automáticos.
- Estacionamientos de corto y largo plazo.
- Venta de boletos.
- Renta de autos.
- Internet inalámbrico y telefonía pública.

Otros servicios no comerciales

- Pantallas de información de vuelos.
- Accesos para personas con discapacidad.
- Módulos de atención.

OMA Plaza

Cuenta con 156 Locales comerciales que ofrecen productos como:

- Artesanías y souvenirs.
- Duty free.
- Libros y revistas.
- Loterías.
- Moda y accesorios.
- Regalos.
- Gastronomía.
- 69 restaurantes, bares y máquinas expendedoras de alimentos y bebidas.
- Boutiques marcas de prestigio.

Publicidad en Aeropuertos

OMA cuenta con espacios para todas aquellas compañías que deseen publicitar sus productos y/o servicios

- Publicidad digital.
- Publicidad fija.
- Publicidad alternativa.
- Show rooms.
- Exhibiciones temporales.

Servicios variables por Aeropuerto:

- Sucursales bancarias.
- Casas de cambio.
- Información turística.
- Tiempos compartidos.
- Hotelería.
- Empaque de seguridad para maletas.

Servicios de carga aérea

Las terminales de carga aérea de OMA Carga, cuentan con una zona de despacho aduanal, estacionamiento de apoyo a la zona de carga, almacenes, calles de rodaje y plataformas para aviones, así como oficinas para representaciones de carga.

Esto facilita la transportación de insumos, equipos, componentes y productos en los aeropuertos de Monterrey, Chihuahua, Ciudad Juárez y San Luis Potosí.



2. GRUPOS DE INTERÉS



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Durante 10 años, la relación de OMA con sus grupos de interés ha sido un aspecto crucial para el éxito y crecimiento del negocio.

La participación activa de sus grupos de interés en comités, diálogos y encuestas ha sido clave para fortalecer la Política de Sustentabilidad de la empresa.

Para identificar a los grupos de interés relevantes, el Comité de ACSMAR realizó un análisis en el que se identificaron los grupos considerando su influencia y grado de dependencia con OMA.

OMA clasifica a sus grupos de relación en nueve grandes rubros: Empleados, Mercado de Valores, Clientes, Gobierno, Proveedores, Comunidad Aledaña, Medios de Comunicación, Prestadores de Servicios, Organizaciones de la Sociedad Civil.

Durante el 2009 se realizaron encuestas de satisfacción a 5,200 pasajeros en todos los aeropuertos del grupo, con la finalidad de conocer su opinión con respecto a la calidad de sus servicios.

En el caso de proveedores, comunidades aledañas y organizaciones de la sociedad civil, OMA ha mantenido líneas de comunicación de la empresa hacia ellos, sin abrir aún suficientes espacios de comunicación bi-direccional.

OMA está abierta a escucharlos y ser partícipe de sus intereses para la construcción de una mejor sociedad.



VÍAS DE COMUNICACIÓN



977 colaboradores - sindicalizados y no sindicalizados - que trabajan en nuestros 13 aeropuertos

Empleados

- Intranet
- Revista interna - Notams
- Comunicados
- Tableros
- Internet
- Encuesta de clima organizacional
- Línea directa para denuncias sobre código de ética



Autoridades de los tres niveles de Gobierno: Federal, Estatal y Municipal

Gobierno

- Comisiones Consultivas



Televisión, radio, prensa y usuarios de página de internet

Medios de Comunicación

- Correo electrónico
- Página de internet
- Departamento de Comunicación
- Comunicados



Pasajeros, Socios Económicos, Aerolíneas y Arrendatarios

Clientes

- Pantallas y Módulos de información
- Correo electrónico
- Página de internet
- Comité Local de operaciones y horarios
- Buzón de sugerencias
- Encuestas de Satisfacción
- Línea telefónica



Instituciones Regulatorias, Bolsas de Valores, Gobierno Corporativo, Inversionistas, Analistas, Agencias Calificadoras y Consultores Financieros.

Mercado de Valores

- Reporte Anual
- Página de internet
- Departamento de Relación con Inversionistas
- Boletines
- Correo Electrónico



Empresas que facilitan sus servicios para el mantenimiento y funcionamiento de la infraestructura

Proveedores

- Correo electrónico
- Comunicados



Vecinos, Comisiones Consultivas y Empresas

Comunidad Aledaña

- Página de internet
- Correo electrónico



Compañías que nos apoyan en la operación del negocio con servicios complementarios

Prestadores de Servicios

- Comité Local de Operaciones y Horarios
- Contratos



Organizaciones de la Sociedad Civil principalmente aquellas relacionadas con la salud, seguridad y medio ambiente.

Organizaciones de la Sociedad Civil

- Correo electrónico
- Página de internet

3. SUSTENTABILIDAD



ESTRATEGIA PARA LA SUSTENTABILIDAD OMA

Conscientes de los impactos que la industria aeroportuaria tiene en el entorno, OMA ha desarrollado su Política de Sustentabilidad para guiar la operación del negocio y comprometerse con el fortalecimiento de las acciones puestas en marcha en materia de sustentabilidad.

Política de Sustentabilidad

Contribuir al bienestar y satisfacción de nuestros empleados y sus familias, clientes, accionistas, socios económicos y comunidades donde tenemos presencia, mediante el desarrollo de aeropuertos con infraestructura y servicios de calidad, basados en una cultura de seguridad en el trabajo y en equilibrio con el medio ambiente.



El compromiso OMA

- Cumplir con el marco legal y las normas aplicables a OMA.
- Operar en un marco de Responsabilidad Social.
- Mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de sus procesos.
- Capacitar a los empleados en los principios de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, para enfrentar los retos del negocio y de la comunidad.
- Establecer objetivos para prevenir los riesgos laborales que permitan alcanzar la meta de cero accidentes de trabajo.
- Mitigar el impacto ambiental de los aeropuertos y establecer objetivos para prevenir la contaminación del medio ambiente.
- Satisfacer las necesidades de los clientes brindando oportunidades e innovación, calidad y eficiencia.

Objetivos para el Desarrollo Sustentable

La Política de Sustentabilidad OMA se despliega a través del Plan Estratégico quinquenal que incluye objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable:

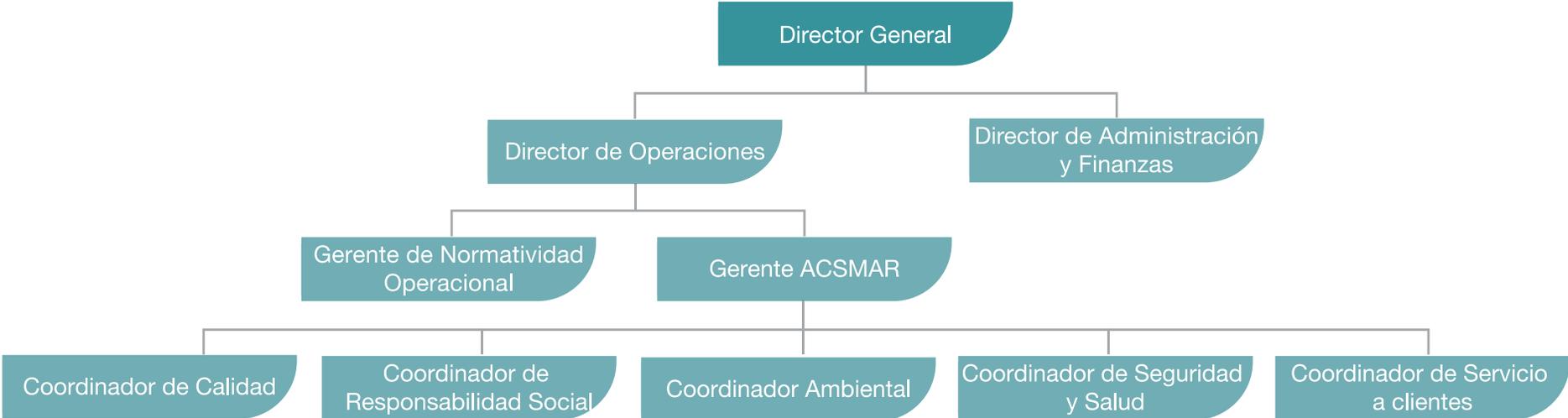
- Contribuir al desarrollo de la comunidad.
- Mantener la seguridad laboral.
- Asegurar el cumplimiento de normas y regulaciones ambientales.
- Mantener la mejora continua en el servicio al cliente.

Comité ACSMAR

Con el objetivo de definir y alinear las acciones en materia de aseguramiento de la calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y responsabilidad social, en el año 2008 se constituye el Comité ACSMAR.



ORGANIGRAMA COMITÉ ACSMAR



MODELO DE GESTIÓN INTEGRADO OMA

Nuestro Sistema de Gestión Integrado nos permite planear, implementar y mejorar continuamente las iniciativas encaminadas al logro de los objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable.

Este modelo de gestión responde a los requisitos de normas y guías reconocidas internacionalmente en materia de calidad, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente y responsabilidad social.

Sustentabilidad



Calidad



Satisfacción del Cliente



Responsabilidad Social



Bienestar / Vinculación



Seguridad y Salud en el Trabajo



Prevención de Lesiones / Enfermedades



Medio Ambiente



Cuidado del Medio Ambiente

4. DIMENSIÓN ECONÓMICA



RESULTADOS FINANCIEROS

El desarrollo sustentable de OMA incluye acciones que garantizan la estabilidad financiera de la empresa, de tal forma que la generación de ingresos permita desarrollar programas para promover el crecimiento de todos sus grupos de interés.

El 2009 fue un año de grandes retos para la industria aeronáutica, por ello OMA fortaleció el control de costos y gastos. Como resultado OMA logró generar ingresos por 1,896 millones de pesos, una UAFIDA (Utilidad de Operación más depreciación del ejercicio) de 971 millones de pesos y una utilidad neta de 471 millones de pesos, a pesar de la reducción en 18.1% del volumen de pasajeros.

Con la finalidad de revertir la reducción en el volumen de pasajeros –resultado de los impactos negativos que sufrió la industria aeroportuaria durante el 2008 y 2009- se optimizaron las tarifas de los servicios aeroportuarios regulados, lo cual le permitió obtener el 95% de los ingresos regulados permitidos, mayor al 88% obtenido en 2008.

OMA dió grandes pasos para incrementar el tráfico aéreo y la conectividad en sus aeropuertos; promoviendo al aeropuerto de Monterrey como centro de conexiones en la región norte de México, el tráfico de bajo costo, el tráfico internacional y los vuelos de temporada; esfuerzos que se tradujeron en la apertura de 28 nuevas rutas desde y hacia nuestros aeropuertos.

Asimismo, y para reforzar la política de control de costos y gastos OMA implementó medidas que le permitieron reducir en un 25% el costo de la energía, así como obtener ahorros en el consumo de agua, materiales, suministros y gastos en general, a pesar de la expansión de las áreas operacionales en sus aeropuertos. Excluyendo los costos por la operación del nuevo Hotel NH T2 Ciudad de México, los cuales no se tenían en 2008, el costo de servicios y los gastos administrativos de 2009 disminuyeron 3% con respecto a 2008.



Ingresos: 1,896

UAFIDA: 971

Utilidad Neta 471

Millones de Pesos MXN



En el 2009 realizamos inversiones por 868 millones de pesos para llevar a cabo obras de Plan Maestro de Desarrollo para la expansión y modernización de todos sus aeropuertos, así como inversiones estratégicas para el desarrollo de nuevos negocios. Esto gracias a la confianza de los inversionistas, dado que no recibimos subsidios gubernamentales.

OMA Carga se fortaleció en el 2009. Durante este año se transportaron 9,521 toneladas de carga comercial, creciendo en un 10.8% respecto el año anterior. Se concretaron alianzas estratégicas con otros actores de la cadena logística, lo cual redujo los tiempos de entrega de las mercancías entre México, Europa y Asia.



5. DIMENSIÓN SOCIAL



EMPLEADOS Y GRUPOS DE INTERÉS

La Dimensión Social de OMA está enfocada al beneficio de los empleados y grupos de interés.

Las necesidades de los colaboradores de OMA van más allá del pago de sueldos, prestaciones y del cumplimiento de los contratos colectivos de trabajo, por ello, estos aspectos no son limitantes para atender dichas necesidades, ya que OMA se considera co-responsable de su desarrollo integral, el cual promueve a través de programas orientados al crecimiento ético, educativo, profesional y personal de sus empleados y sus familias.

Reconocimiento de antigüedad

En el mes de diciembre, OMA realizó el primer evento de reconocimiento de antigüedad a los empleados que tuvieran cinco y 10 años de trayectoria en la empresa. En esta ocasión se reconoció a 555 empleados, equivalente al 57% de todo el personal.

Capacitación

OMA promueve el desarrollo de sus empleados a través de programas de capacitación que fortalecen el capital intelectual, apoyando la creación de valor para enfrentar los nuevos retos de la industria aeroportuaria.

En 2009 se otorgaron 214 becas para los empleados y sus familias y se invirtió más de \$1'185,000 pesos. En conjunto con Fundación ICA, OMA otorgó 14 becas de maestría para empleados.

Desglose de Becas por Grado Escolar

Primaria	147
Secundaria	35
Preparatoria	12
Profesional	31
Total de becas	214



Centro Virtual de Capacitación

OMA apoya el desarrollo intelectual y profesional de su personal. En este año, se lanzó un sistema de educación en línea que permitió la capacitación a través de Internet con un horario flexible, seguimiento personalizado de un instructor, estandarización en todos los aeropuertos e interacción entre compañeros.

Capacitación 2009

41,000 horas/hombre de capacitación

43 horas promedio por empleado

Este centro está diseñado y construido especialmente para OMA, con estándares mundiales SCROM (Sharable Content Object Reference Model) para su fácil integración con otros sistemas y cursos.

Plataforma de Innovación

Con el propósito de fomentar el valor de la innovación, en diciembre del 2009 OMA lanzó la plataforma OMA Innova con el objetivo de captar, seleccionar y evaluar las ideas de los empleados, que signifiquen una mejora en alguno de cuatro rubros:

Reducción de gastos, Incremento de Ingresos, Eficiencia Operativa y Sustentabilidad.

La meta para el 2010 es captar y seleccionar los mejores proyectos para ser implementados en todos los aeropuertos.

OMA vs. Regulaciones Mexicanas

Vacaciones

20 días al año desde el primer año de laborar en la empresa

6 días al año

Aguinaldo

46 días

15 días

Prima vacacional

75%

25%

5.1 PRÁCTICAS LABORALES OMA

OMA trabaja bajo el principio de respeto a las personas sin distinción de raza, grupo étnico, sexo, creencias, religión, edad, discapacidad o preferencias sexuales, práctica que se pone de manifiesto también, a través del código de ética y conducta de la empresa.

Contamos con Accesibilidad Total para personas con discapacidad en todas nuestras instalaciones. Desde el año 2007 pertenecemos al Movimiento Congruencia, el cual promueve la contratación de personas con discapacidad en todos nuestros aeropuertos.

Reclutamiento y Selección

En OMA, la selección en base a competencias del personal nos permite asegurar la adecuación de la persona al puesto y capitalizar su potencial de desarrollo. Adicionalmente, para cada vacante se realiza internamente la publicación de oportunidades de desarrollo a nuestro personal

Estamos construyendo un gran lugar para trabajar

Por segundo año consecutivo llevamos a cabo encuestas de clima laboral en conjunto con Great Place to Work® Institute México. En el año 2009 el 90% de nuestros empleados participó de manera voluntaria en este diagnóstico.

Desglose del colectivo de trabajadores

OMA cuenta con un total de 977 empleados, los cuales se dividen en sindicalizados y no sindicalizados.

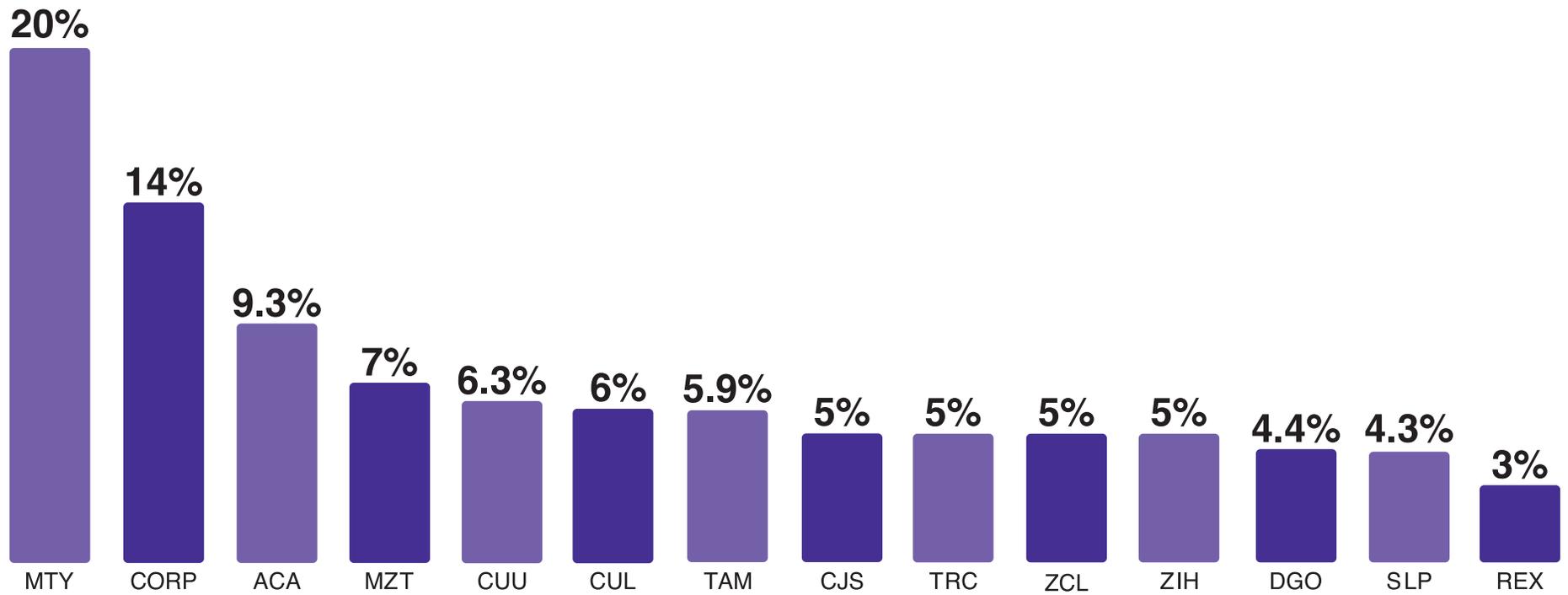
2009		
Personal	Nº de Empleados	Porcentaje
Femenino	188	19%
Masculino	789	81%

Género Empleados

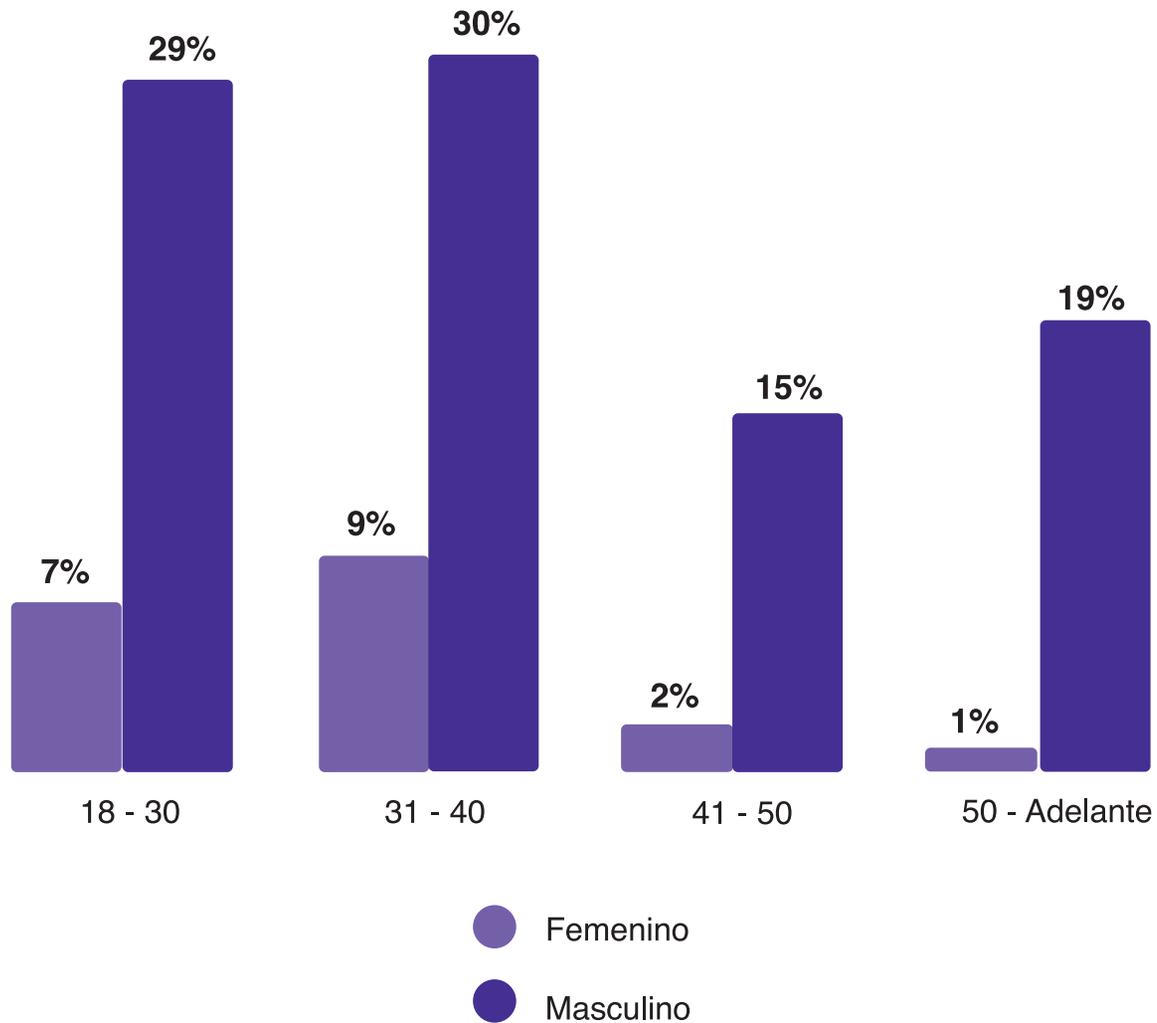
Desglose del colectivo de trabajadores		
Personal	Nº de Empleados	Porcentaje
Sindicalizado	557	57%
No Sindicalizado	420	43%
Total	977	100%

Rotación Anual 12.4%

Personal Sindicalizado y No Sindicalizado



Distribución de empleados por aeropuerto



Distribución de empleados por edad y género

5.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El objetivo principal del área de seguridad y salud en el trabajo, es implementar actividades y capacitaciones preventivas para minimizar o eliminar los daños a la integridad física de los trabajadores.

El interés de OMA por preservar la integridad de nuestros trabajadores, clientes, pasajeros y visitantes forma parte de la política de sustentabilidad y código de ética y conducta. Por esta razón, propiciamos y promovemos el cuidado de los empleados en cada una de sus actividades.

OMA está consciente de que por la naturaleza de las tareas desempeñadas, los puestos operativos están expuestos a potenciales lesiones y enfermedades de trabajo.

Convencidos de que un aspecto esencial en este programa de capacitación es el resguardo a la integridad física del capital humano, OMA ha establecido programas de entrenamiento y orientación en temas de salud y

seguridad para promover el cuidado del personal y prevenir lesiones y enfermedades de trabajo.

Estas acciones además del cuidado que cada uno de los colaboradores ponen en sus labores, han hecho posible que durante el 2009 no se registraron accidentes graves o fatales.

En este periodo la principal causa de accidentes de trabajo fueron los resbalones y caídas.

Riesgos en el Trabajo

A continuación se presenta el total de accidentes de trabajo y los días perdidos durante el año 2009, periodo durante el cual no hubo ninguna muerte relacionada con accidentes de trabajo.

Los empleados conocen las acciones necesarias para evitar riesgos que afecten la salud en su trabajo. El conocimiento y uso de los equipos de protección personal son reforzados con capacitación constante. La mayoría de los cursos se ofrecen a todo el personal,

o según la temática abordada, se dirigen a personal de oficina, mantenimiento o contratistas.

- La seguridad con la espalda.
- Protección auditiva.
- El manejo defensivo.
- Evacuación de emergencia.
- La seguridad requiere valor.
- Concientización ambiental.
- Seguridad contra incendios.
- Equipo de protección personal.
- Seguridad contra el fuego.
- La seguridad en la oficina.
- Primeros auxilios.
- Emergencias eléctricas.

En total, se impartieron 2,931 horas-hombre de capacitación, equivalente a tres horas de capacitación promedio por persona.

AEROPUERTO	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MZT	MTY	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	CORP	TOTAL ACCIDENTES DE TRABAJO	TOTAL DE DIAS PERDIDOS POR ACCIDENTES DE TRABAJO
2009	0	0	0	0	0	0	4	24	0	0	0	0	0	0	5	31

Accidentes de Trabajo

- CASOS DE RIESGO POR ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES.
- DIAS PERDIDOS POR ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES.

Comisión de Seguridad e Higiene

Todos los empleados están representados en la Comisión de Seguridad e Higiene por el 9% del personal. Esta Comisión fue formalizada con el objetivo de ayudar a controlar y vigilar los programas de salud y seguridad en el trabajo.

Del 2008 al 2009, se disminuyó en un 81% el número de días perdidos por riesgos de trabajo. Durante este último año, se registraron 5 accidentes laborales en dos de nuestros 13 aeropuertos.

Certificaciones

Durante el 2009, OMA inscribió a cuatro de sus aeropuertos –San Luis Potosí, Acapulco, Zihuatanejo y Culiacán- en el Programa de Autogestión de la Se-

cretaría del Trabajo y Previsión Social; el compromiso para el año 2010 es inscribir a todos los aeropuertos en este programa. Este año, se inició con el proceso para la certificación OHSAS 18001, la cual es una norma internacional para Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional que permite fomentar un entorno laboral seguro y saludable, e identificar y controlar los riesgos relacionados con estos temas. Este sistema permitirá de manera sistemática:

- Identificar y controlar eficaz y eficientemente los riesgos laborales.
- Reducir el potencial de accidentes.

- Apoyar el cumplimiento de las leyes.
- Mejorar el rendimiento general de los empleados.

Logros en materia de Seguridad 2009

- * **Cero accidentes en 11 de 13 aeropuertos**
- * **1'489,255 horas hombre trabajadas sin accidentes**



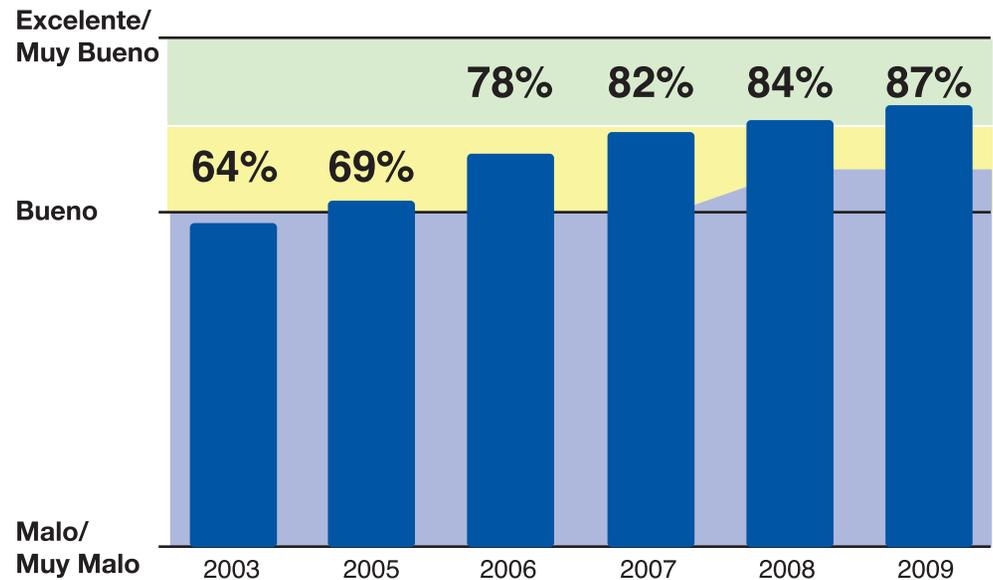
5.3 CALIDAD

Satisfacción del Cliente

Desde el año 2003 OMA mide la satisfacción de los pasajeros para conocer sus opiniones y emprender planes de acción que incrementen su nivel de satisfacción por los servicios.

Durante los meses de abril a julio de 2009, se encuestaron a 5,200 pasajeros en todos los aeropuertos del Grupo, para conocer su percepción de la calidad de los servicios en lo referente a: accesos a los aeropuertos, aerolíneas, bares y restaurantes, estacionamientos, puntos de inspección de personas y equipaje, servicios, edificio Terminal y tiendas OMA Plaza.

El índice de satisfacción de pasajeros y acompañantes tuvo un incremento promedio ponderado de 3 puntos porcentuales - del 84% al 87% - del año 2008 al 2009.



Índice de satisfacción del cliente (Usuarios y Pasajeros)

- ZONA DE MEJORA
- REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA
- META CUMPLIDA
- ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ANUAL

Buzón de Sugerencias

Para mantener contacto directo con los pasajeros y usuarios, OMA cuenta con buzones de sugerencias en todos los aeropuertos, los cuales le permite conocer sus inquietudes, comentarios, sugerencias y quejas; y dar seguimiento y respuesta a las mismas.

En el año 2009 se recibieron 613 solicitudes de los usuarios. El 5% de ellos a través del correo electrónico, 14% por medio de nuestra página Web y el 81% en los buzones de sugerencias instalados en nuestros 13 aeropuertos.

Certificaciones

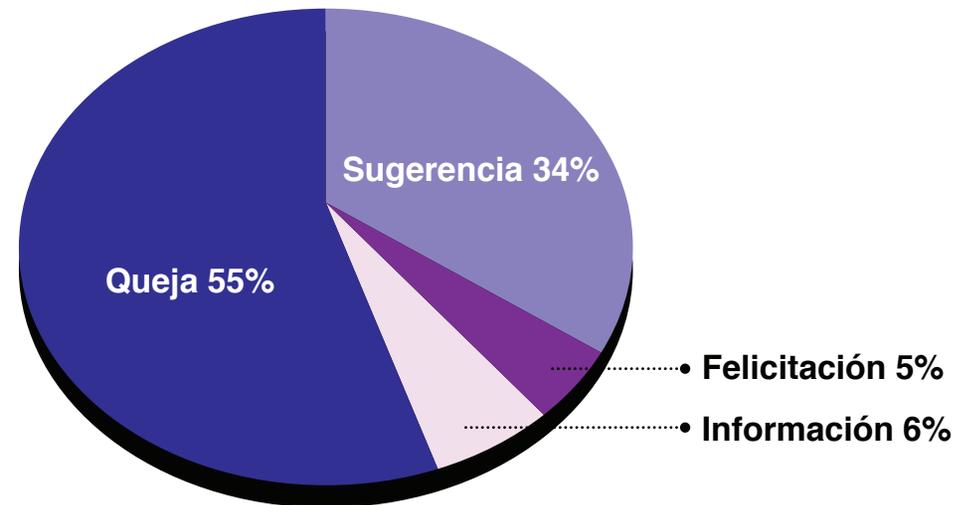
Después de una vigencia de tres años del certificado original ISO 9001:2000, en el año 2009 se obtuvo la re-certificación bajo la norma ISO 9001:2008 en esquema Multisitios, para los 13 aeropuertos y las oficinas corporativas.

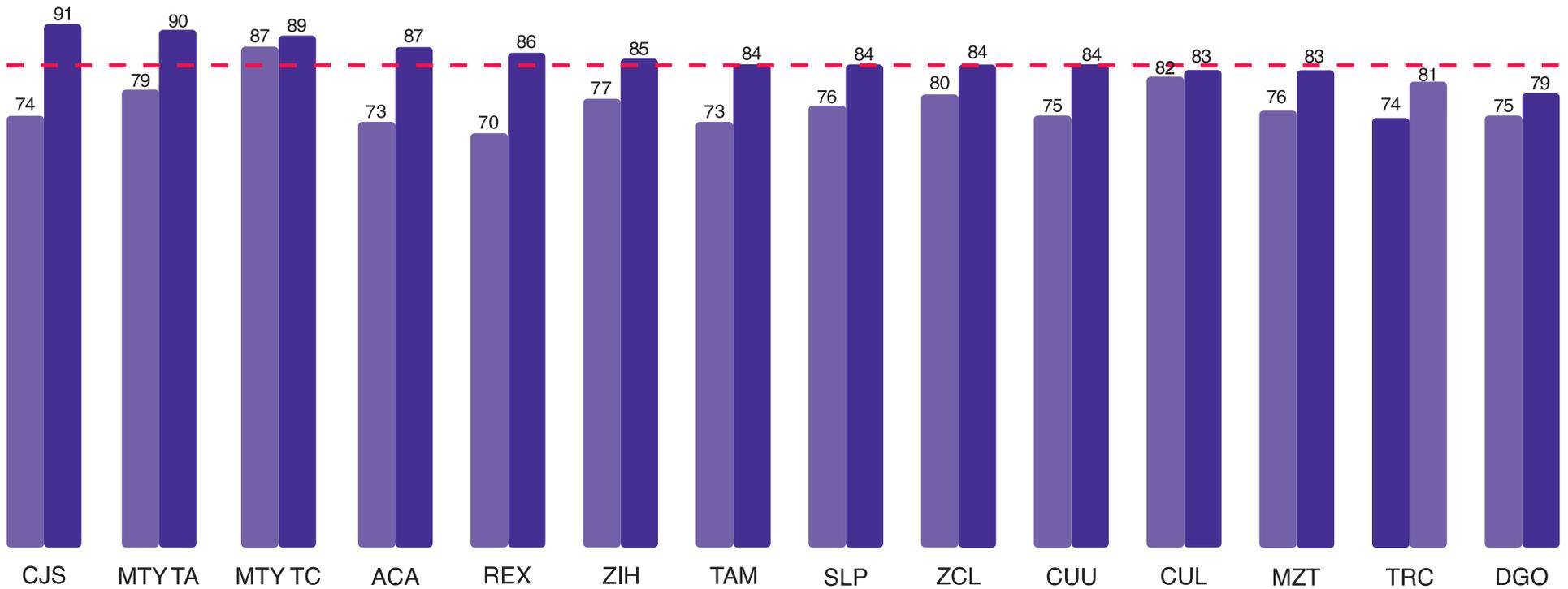
El reporte de la auditoría de recertificación realizada por la empresa Lloyd's Register Quality Assurance indica como resultado: cero no conformidades y cero observaciones encontradas.



El alcance de la certificación ISO 9001:2008 para OMA incluye la provisión de servicios de administración de instalaciones terminales de los aeropuertos de: Acapulco, Ciudad Juárez, Chihuahua, Culiacán, Durango, Mazatlán, Monterrey, San Luis Potosí, Reynosa, Tampico, Torreón, Zacatecas y Zihuatanejo, incluyendo revisión de equipaje y pasajeros, limpieza y mantenimiento de instalaciones y operaciones de estacionamiento.

**Buzón de Sugerencias
613 solicitudes**





Índice de satisfacción del cliente por aeropuerto



5.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para OMA, la Responsabilidad Social implica un compromiso expreso al bienestar de todos sus empleados, familias, comunidades en donde opera, clientes, socios económicos, así como al cuidado del medio ambiente.

Esta visión se materializa en un conjunto coherente de políticas, prácticas y acciones, que hemos incorporado a todas las operaciones y procesos, y que a su vez se encuentran alineadas al Plan Estratégico.

Con el objetivo de reforzar estas acciones, OMA ha diseñado e implementado un Marco de Referencia de Responsabilidad Social, el cual integra prácticas encaminadas al desarrollo de proyectos en las siguientes áreas: ética, medio ambiente, empleados y familia, usuarios y socios económicos y comunidad.

Marco de Referencia - Responsabilidad Social			
Empleados y Familia	Comunidad	Usuarios y Socios Económicos	Medio Ambiente
Acciones dirigidas a nuestros empleados y sus familias con el fin de incentivar su desarrollo, promover el cuidado de la salud y garantizar su nivel educativo.	Acciones dirigidas a las comunidades en donde tenemos presencia, apoyando programas de educación y desarrollo comunitario.	Acciones dirigidas a nuestros usuarios y socios económicos con el fin de garantizar la seguridad y mejorar la calidad del servicio.	Acciones dirigidas para contribuir al mejoramiento del medio ambiente en todos los lugares en donde tenemos presencia.

Los programas de Responsabilidad Social realizados durante el presente año son:

- Mujeres OMA: conferencias llevadas a cabo por tercer año consecutivo, y que tienen como objetivo fomentar la superación integral del personal femenino y de sus familias, a través del desarrollo continuo de todo su potencial para ser impulsoras de su entorno, de su empresa y de su comunidad.
- Feria de Sustentabilidad: foro interactivo en donde los empleados participan en iniciativas y acciones de impacto positivo y que tiene como objetivo concientizar a todos los empleados en temas de sustentabilidad. La feria de sustentabilidad es una semana al año y se lleva a cabo de manera simultánea en todos los aeropuertos.
- Programa OMA Buen Vecino: este programa apoya al desarrollo de las comunidades aledañas a los aeropuertos. Durante el 2009 OMA apoyó a 75 asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, mediante donaciones y actividades de voluntariado.

- Extensión de prácticas a proveedores: capacitación dirigida a los proveedores principales sobre los temas de cultura OMA, misión, visión, valores, política de sustentabilidad, responsabilidad social, código de ética y conducta, calidad, servicio al cliente, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente. En este año se inició la capacitación con las empresas de seguridad; el compromiso de OMA para el 2010 es sumar a las empresas de limpieza.
- Empresa libre de Rezago Educativo: programa desarrollado en conjunto con el INEA (Instituto Nacional para la Educación de los Adultos) con el objetivo de disminuir – hasta lograr eliminar- en todos los aeropuertos el rezago educativo. Este programa apoya la conclusión de la educación básica de todos los trabajadores que cuentan con primaria y/o secundaria inconclusa.



Marco legal aplicable



Responsabilidad Social OMA

Certificaciones

En el 2009 OMA obtuvo, por segundo año consecutivo, el distintivo como Empresa Socialmente Responsable otorgado por el CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía), organismo no gubernamental responsable de la emisión de dicho reconocimiento a nivel nacional.

A través de él, OMA fortalece las acciones planeadas en materia de sustentabilidad, y mantiene esfuerzos congruentes a los valores, que le permitan permanecer en constante comunicación con los grupos de interés.



**EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE**



Centros de Trabajo	Rezago Secundaria
Acapulco	3
Ciudad Juárez	6
Culiacán	2
Chihuahua	1
Durango	2
Mazatlán	0
Monterrey	13
Reynosa	2
San Luis Potosí	1
Tampico	0
Torreón	0
Zacatecas	2
Zihuatanejo	1
Corporativo	0
Total	33

5.5 DERECHOS HUMANOS

A partir del año 2009, OMA se sumó a las empresas adheridas al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

El Pacto Mundial es una alianza internacional voluntaria de empresas y organizaciones que promueven los 10 principios de responsabilidad social en cuatro áreas:

1. Derechos humanos.
2. Condiciones laborales.
3. Medio ambiente.
4. Transparencia y lucha anticorrupción.

La ética forma parte de la columna vertebral de OMA. Está expresada en sus valores, y reflejada en su Código de Ética y Conducta, como un aspecto intrínseco de la organización.



En OMA no existen actividades que representen un riesgo de explotación infantil; los procesos de reclutamiento y selección, garan-

tizan que no se contrate a menores de edad, respetando el marco regulatorio de México, que establece la edad mínima para contratar personal es de 18 años.

OMA acepta la libre asociación de sus trabajadores, no se permite ni promueve el trabajo forzado o no consentido, y prohíbe cualquier forma de discriminación con base en raza, grupo étnico, género, creencias, religión, edad, discapacidad o preferencias sexuales.

OMA apoya el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales, realizando acciones concretas para disminuir el impacto de sus operaciones a través de la implementación de tecnologías respetuosas del medio ambiente. Asimismo, OMA actúa contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

5.6 SEGURIDAD EN LOS AEROPUERTOS

SEGURIDAD OPERACIONAL

Conscientes de la importancia de preservar la seguridad de las operaciones, OMA tiene el compromiso con sus clientes, usuarios y pasajeros, de cumplir con la normatividad, de ofrecer seguridad, regularidad y eficiencia en todas las acciones para minimizar riesgos de lesiones y daños materiales en todos los aeropuertos, dentro de los estándares nacionales e internacionales de seguridad.

OMA cuenta con un Programa de CREI de Excelencia, que provee a los aeropuertos con equipo y herramientas para el rescate y extinción de incendios con tecnología de punta, así como con personal altamente capacitado para atender cualquier eventualidad con alguna aeronave.

Este año, los aeropuertos de Ciudad Juárez, Durango, San Luis Potosí, Tampico y Reynosa se certificaron como CREI de Excelencia.

La meta en 2010 es contar con el 100% de los Aeropuertos certificados.

La prevención de accidentes en relación a las condiciones de infraestructura es reflejo de una cultura de seguridad operacional, en la cual se ha involucrado un gran equipo de trabajo que realiza inspecciones detalladas de las áreas y los sistemas requeridos y garantiza la operación de los aeropuertos, así como la supervisión en apego a los procedimientos para hacer de las plataformas un lugar seguro para aeronaves y pasajeros.

Esta cultura de seguridad se basa en reglas de operación y procedimientos de inspección para cada aeropuerto.

OMA imparte programas de capacitación continua para el personal operativo, contribuyendo a una cultura de seguridad dentro de la organización.

Con lo anterior, OMA está mejor preparada para obtener la Certificación de Aeródromos ante la

Este año, los aeropuertos de Ciudad Juárez, Durango, San Luis Potosí, Tampico y Reynosa se certificaron como CREI de Excelencia.

La meta en 2010 es contar con el 100% de los Aeropuertos.

Autoridad Aeronáutica Mexicana, mediante la cual demuestra que las instalaciones, equipos y procedimientos operacionales se ajustan a estándares nacionales e internacionales.

Para lo anterior OMA ha elaborado Manuales de Aeródromo y ha revisado y actualizado los Procedimientos Operacionales de los aeropuertos con los que se rigen todas las actividades. Además se realizaron estudios topográficos de los aeropuertos con el fin de contar con datos precisos y actualizados que cumplen con la exactitud e integridad que norman los requerimientos legales aeronáuticos.

SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Como medida para contribuir a la prevención de actos de interferencia ilícita a la aviación, OMA utiliza equipos de alta tecnología que le permite detectar artículos prohibidos – rayos x, arcos y detectores portátiles de metales, detectores de explosivos- aprobado por autoridades nacionales e internacionales.

Todo el personal de seguridad – interno y subcontratado- recibe dos veces al año un programa de capacitación teórico y práctico aprobado por la autoridad aeronáutica.

Para brindar una atención profesional y con alto sentido del servicio y responsabilidad hacia los pasajeros, OMA ejecuta un procedimiento para aquellos artículos que no puedan acceder al avión; los pasajeros tienen la opción de contactar a las oficinas de seguridad para el resguardo temporal, de tal forma que los usuarios puedan recogerlos posteriormente.

OMA también cuenta con un sistema de manejo de artículos olvidados, los cuales, al ser encontrados por cualquiera de nuestros empleados son resguardados para su reclamo. Si después de tres meses los artículos resguardados u olvidados no son reclamados por sus propietarios, se donan a instituciones sin fines de lucro.

6. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL



El Sistema de Gestión Integrado de OMA permite establecer objetivos ambientales y establecer un marco de referencia para el logro de los mismos.

OMA cuida los recursos y materiales que utiliza en la prestación de sus servicios a través de acciones concretas para mitigar y compensar el impacto al medio ambiente.

En OMA se identifica y evalúa el impacto ambiental y los aspectos significativos que resultan de sus procesos, considerando la gravedad de las consecuencias y la probabilidad de ocurrencia de cada evento.

A través de indicadores OMA realiza mediciones para reforzar las acciones en materia del cuidado al medio ambiente.

OMA tiene metas claras para el año 2010 y su objetivo es disminuir aun más el consumo de agua, energía eléctrica y la generación de residuos peligrosos y no peligrosos.



Indicador	Año 2008	Año 2009	Meta 2010
Consumo de Agua (m³)	615,084	613,703	-5% vs. 2009
Consumo de Energía (Kw/ h)	50'365,589	47'315,720	-5% vs. 2009
Generación de Residuos Peligrosos (Kg)	19,090	12,600	-3% vs. 2009
Generación de Residuos No Peligrosos (Tons)	1,074	1,100	-5% vs. 2009

Datos Desempeño Ambiental

6.1 AGUA

Gran parte de los aeropuertos de OMA se ubican en zonas desérticas o semidesérticas, esto ha impulsado a la empresa a implementar programas puntuales para el cuidado y re-utilización del agua empleada en la operación.

Consumo promedio de agua potable por pasajero en 2009: 51.8 litros.

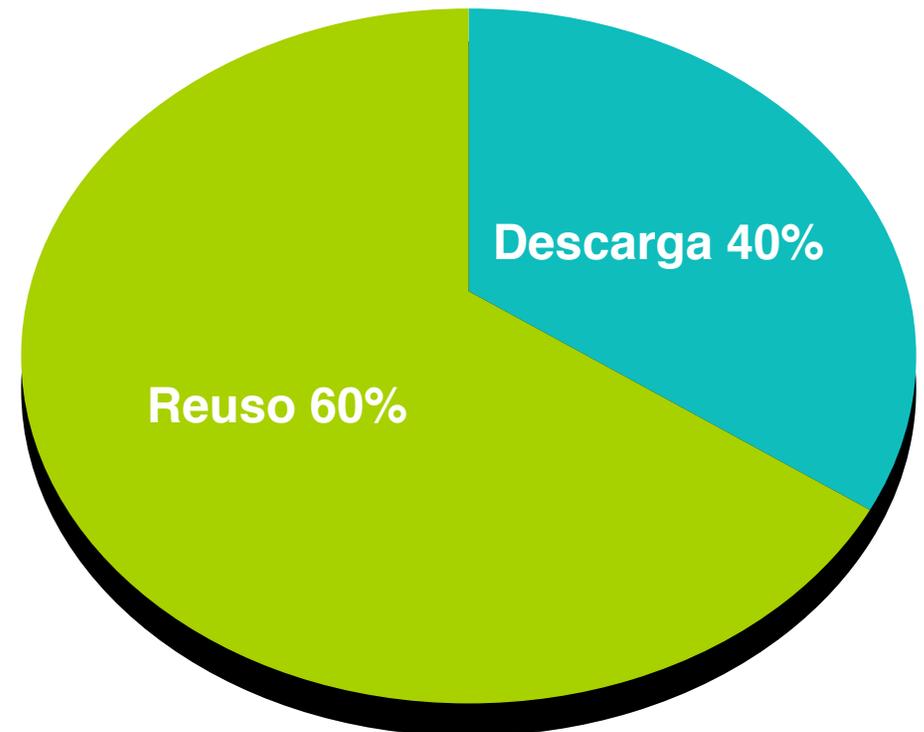
Descarga de agua por pasajero en 2009: 43.34 litros.

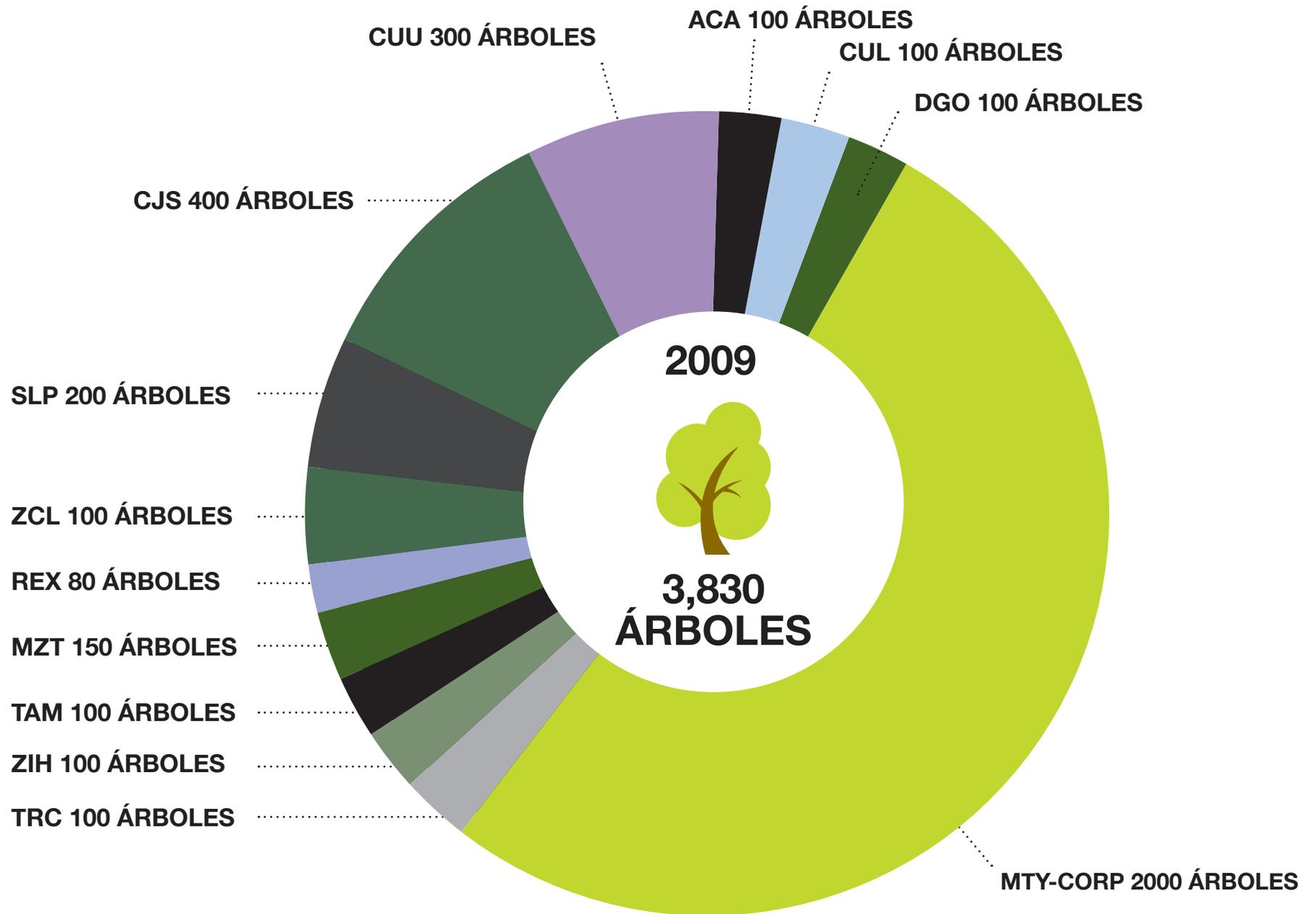
En el Aeropuerto de Torreón OMA cuenta con pozos de absorción de aguas pluviales.

Como parte de la infraestructura, OMA ha implementado dispositivos ahorradores en sus instalaciones, y utiliza aguas tratadas para el riego de las áreas verdes de los aeropuertos.

En las instalaciones futuras de OMA, se buscará el 100% de la reutilización de agua tratada y uso de mingitorios secos.

Reuso Agua Tratada Periodo 2008 / 2009





6.2 BIODIVERSIDAD

Es nuestro objetivo fortalecer acciones preventivas para proteger la flora y fauna en armonía con el crecimiento de OMA

Dada la localización geográfica de los aeropuertos, la diversidad de flora y fauna en sus terrenos es significativa, por lo que se llevan a cabo diferentes acciones, entre las que se cuentan:

- Un Programa de Control de Fauna y análisis de la biodiversidad local. Actualmente se ha implementado en el Aeropuerto de Mazatlán.
- La preservación de mangle en los aeropuertos de Acapulco y Zihuatanejo, donde se localizan áreas con este tipo de vegetación

En los Estados de Guerrero, Chihuahua, Sinaloa, Durango, Nuevo León, Tamaulipas, San Luis Potosí, Coahuila y Zacatecas, se llevaron a cabo programas de reforestación en los terrenos de nuestros aeropuertos, así como en diferentes áreas municipales de cada entidad.

3,830 árboles plantados en el 2009

Los aeropuertos de Acapulco y Zihuatanejo están ubicados en zonas de una riqueza natural extraordinaria. Por ello, OMA apoya programas para proteger y respetar los hábitats naturales de estas regiones.

Protección de recursos naturales y ecosistemas

- Programa de Control de Fauna Riesgosa de la Aviación.
- Cumplimiento estricto a la preservación del Mangle de acuerdo a la Normativa.
- En algunos casos, diagnósticos de riesgo por fauna.

6.3 CAMBIO CLIMÁTICO

Toneladas de CO²

10,000

9000

8000

7000

6000

5000

4000

3000

2000

1000



Huella ecológica OMA 2009

El cambio climático es relevante para OMA, es por ello que se llevan a cabo investigaciones y análisis de viabilidad en:

- El uso de energías renovables.
- El cálculo de la Huella Ecológica de OMA.
- El uso de infraestructura para el reuso de agua tratada, uso de equipos de enfriamiento con menor impacto para el medio ambiente y el uso eficiente de la energía.

Certificaciones

OMA cuenta con el Certificado de Calidad Ambiental expedido por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) en todos sus aeropuertos.

Este año 85% de ellos cuentan con la certificación vigente y el 15% restante está en proceso de renovación.

Esta distinción se obtiene en reconocimiento a las acciones implementadas para mejorar la calidad ambiental en materia de agua, aire, suelo y subsuelo, manejo de residuos peligrosos y no peligrosos así como en capacitación.



ÍNDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Tema	GRI	Descripción	Sección dentro del Reporte	No. Página
Estrategia y análisis	1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Carta Director	4
	2.1	Nombre de la organización	1.1	8
	2.2	Principales servicios	1.7	20
	2.3	Estructura operativa de la organización	1.4	12
	2.4	Localización de la sede principal de la organización	1.1	8
	2.5	Número de países en donde opera la organización	1.1 y 1.6	8 y 18
	2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	1.1	8
	2.7	Mercados servidos	1.6 y 1.7	18 y 20
	2.8	Dimensiones de la organización informante	1.1 y 1.7	8 y 20
	2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización durante el periodo de la memoria	1.6	18
2.10	Premios y distinciones recibidos	5.2, 5.3, 5.4 y 6.3	41, 43, 46, 56	

Tema	GRI	Descripción	Sección dentro del Reporte	No. Página
Parámetros de la memoria	3.1	Periodo cubierto por la memoria	Parámetros	6
	3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	N/A	N/A
	3.3	Ciclo de presentación de memorias		
	3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria		
	3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Parámetros	6
	3.6	Cobertura de la memoria		
	3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria		
	3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos		
	3.10	Descripción de la reexpresión de memorias anteriores	N/A	N/A
	3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración de la memoria	N/A	N/A
	3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	Índice GRI	57

Tema	GRI	Descripción	Sección dentro del Reporte	No. Página
Gobierno	4.1	Estructura de gobierno de la organización		
	4.2	Cargo del presidente del máximo órgano de gobierno		
	4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno independientes	1.4	12,14
	4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno		
Participación de los Grupos de Interés	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	2	23
	4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	2	23

Indicadores GRI		
GRI	Descripción	No. Página
Dimensión Económica		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital	8,31
	Desempeño Económico	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	32
EC7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	52

GRI	Dimensión Social	No. Página
LA1	Empleo Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	36
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	37,38
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	36
LA6	Relaciones empresa / trabajadores Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	40
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	40
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	39
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	39
LA10	Formación Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	35
SO3	Corrupción Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	14
PR5	Salud y Seguridad del Cliente Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	42

GRI	Dimensión Medioambiental	No. Página
EN5	Energía Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	52
EN8	Agua Captación de agua total por fuentes	52
EN10		53
EN11	Biodiversidad Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos de propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	55
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	55
EN21	Emisiones, vertidos y residuos Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	53
EN22		52
	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	