

**SOMOS MÉXICO**  
Reporte de Sustentabilidad 2016

# Acerca de este Reporte de Sustentabilidad

G4-3, G4-5, G4-13, G4-17, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-33

Grupo Aeroportuario del Centro Norte S.A.B. de C.V. con sede en la ciudad de Monterrey, Nuevo León México, presenta su Reporte de Sustentabilidad 2016. El contenido de este reporte hace referencia al desempeño económico, social, ambiental y de gobierno corporativo de los 13 aeropuertos que opera en México, del periodo que comprende del 1º de enero al 31 de diciembre de 2016. Este Reporte es presentado de manera anual.

Este documento no incluye las operaciones del Hotel NH en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Hotel Hilton Garden Inn en el Aeropuerto Internacional de Monterrey, parque industrial OMA-VYNMSA Aero Industrial Park y OMA Carga, excepto en los casos que así se mencione.

En el periodo reportado no hubo reformulación de datos cuantitativos, o cambios para realizar los cálculos de los indicadores presentados. Sin embargo, se presentó un cambio significativo en la composición de la estructura accionaria de OMA como se presenta en la sección Esto es OMA.

El reporte fue elaborado siguiendo los parámetros de la guía de *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión G4, dando cumplimiento a la conformidad Esencial. KPMG Cárdenas Dosal, S.C. realizó la verificación para los indicadores de desempeño presentados.

## Contacto

Gerencia de Sustentabilidad  
[sustentabilidad@oma.aero](mailto: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

## Redes sociales



/OMAeropuertos



/OMAeropuertos



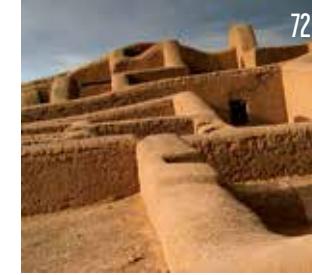
/OMAeropuertos



/OMAeropuertos

# Índice

<b>CARTA DE VERIFICACIÓN</b>	6
<b>CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	8
<b>CARTA DEL DIRECTOR GENERAL</b>	10
<b>1. ESTO ES OMA</b>	12
1a. Servicios	24
1b. Diversificación	34
1c. Infraestructura	40
1d. Calidad y Servicio al Cliente	44
1e. Ética y Derechos Humanos	54
1f. Seguridad en Aeropuertos	64
<b>2. GOBIERNO CORPORATIVO</b>	74
2a. Consejo de Administración	76
2b. Comités de Apoyo	80
2c. Administración de Riesgos	86



<b>3. SUSTENTABILIDAD</b>	90
3a. Materialidad	96
3b. Objetivos Estratégicos para el Desarrollo Sustentable	102
3c. Sistema de Gestión Integrado	108
3d. Cadena de Valor	112
3e. Grupos de Interés	118
3f. Objetivos de Desarrollo Sostenible y Pacto Mundial	122
<b>4. DIMENSIÓN SOCIAL</b>	132
4a. Responsabilidad Social	132
4b. Prácticas Laborales OMA	140
4c. Seguridad y Salud en el Trabajo	152
<b>5 DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>	162
5a. Agua	166
5b. Energía, Emisiones y Cambio Climático	170
5c. Gestión de Residuos	176
5d. Biodiversidad	180
<b>6. ÍNDICE GRI</b>	190

# Carta de verificación



**KPMG Cárdenas Dosal**  
Boulevard Manuel Ávila Camacho 176  
Col. Reforma Social  
11650 México, D.F.

Teléfono: + 01(55) 52 46 83 00  
Fax: + 01(55) 55 96 80 60  
kpmg.com.mx

## Carta de Verificación

A los lectores de esta Carta:

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2016 de “Servicios Aeroportuarios del Centro Norte, S.A. de C.V.” (En adelante “OMA”), por el ejercicio terminado el 31 de Diciembre de 2016 (en adelante “el Reporte”). La información revisada se circunscribe a 61 indicadores identificados como verificados en la sección denominada “Índice GRI G4” del Reporte.

En cuanto a la información financiera incluida en dicho Reporte, nuestra labor se ha limitado a comprobar que proviene del reporte anual de OMA, el cual ha sido auditado por terceros independientes.

OMA, a través de su Dirección de “Gerencia de Sustentabilidad” (en adelante La Gerencia), es responsable de la preparación y presentación del Reporte de conformidad con la “Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad” del Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) según lo detallado en el punto G4-32 de su sección de “Contenidos Básicos Generales”. OMA también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la determinación de sus objetivos en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sustentable y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, con base en el trabajo desarrollado, emitir una Carta de Verificación referida exclusivamente a la información correspondiente a nuestro alcance y por el Reporte relativo al ejercicio 2016.

Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC). Esta norma y nuestra metodología de verificación exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Reporte está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluidas las de independencia establecidas en el Código Ético del *International Ethics Standards Board for Accountants*.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada, es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que proporciona. El presente Reporte en ningún caso puede entenderse como un Reporte de auditoría.

Hemos aplicado los siguientes procedimientos dirigidos a recopilar evidencias para el desarrollo de nuestro trabajo.

- Verificar la consistencia de la información proveniente de los sistemas y/o la documentación interna.
- Analizar asuntos materiales en sustentabilidad, a través de mecanismos tanto internos como externos, para identificar temas relevantes durante el ejercicio cubierto por el Reporte.
- Identificar mecanismos de comunicación y participación, por parte de OMA, con sus distintos grupos de interés.
- Entrevistar al personal pertinente sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sustentabilidad.
- Entrevistar al personal pertinente responsable de proporcionar la información contenida en el Reporte.
- Analizar los procesos de recopilación y de control interno relacionados a los datos cuantitativos reflejados en el Reporte.
- Revisar la aplicación de lo requerido en la “Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad” del Global Reporting Initiative según su opción de conformidad esencial.

- Visitar y realizar revisión por muestreo de la información e indicadores en alcance e incluidos en el Reporte. Dicha revisión se realizó de forma centralizada en Corporativo, con selección y revisión documental recibida por parte de los diversos aeropuertos gestionados por OMA.

El detalle de la información verificada, considera tanto al Corporativo como a aeropuertos donde OMA tiene presencia y aportaron información para nuestra revisión documental y consecuente verificación del Reporte, son los siguientes:

- Acapulco
- Ciudad Juárez
- Culiacán
- Chihuahua
- Durango
- Monterrey
- Mazatlán
- Reynosa
- San Luis Potosí
- Tampico
- Torreón
- Zacatecas
- Zihuatanejo

Con base en los procedimientos realizados y previamente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recopilados en el Reporte de Sustentabilidad 2016 de OMA, del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016, no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones u omisiones significativas. Tampoco se ha puesto en manifiesto que el Reporte no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la “Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad” del *Global Reporting Initiative* versión 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 de su sección de “Contenidos Básicos Generales”.

Como resultado de nuestro trabajo y por medio de un reporte interno, hemos revelado diversos hallazgos, observaciones y sugerencias a OMA.

Sin perjuicio de las conclusiones del presente documento, compartimos un resumen de las observaciones y sugerencias más significativas:

- Efectuar revisión de los procesos de recopilación y reporte, en los aeropuertos, buscando mejorar consistencia y control de los mismos.
- Mejorar proceso de consolidación a través de actividades de control complementario, que en caso de desviación, aseguren alertas y acciones de aclaración previas a la definición de información final.
- Incrementar nivel de control en emisión de datos finales y para usuarios/grupos distintos, a través de procesos de conciliación de información entre las diversas fuentes y sus registros.
- Mejorar esquema de definición y generación de información para responder a indicadores clave de desempeño en sustentabilidad.
- Fortalecer esquema de definición de objetivos y responsables con relación a la comunicación del desempeño ambiental y social de mediano y largo plazo.

KPMG Cárdenas Dosal, S.C.

Jesús González Arellano.  
Ciudad de México, México, 19 de mayo de 2017.

# Carta del Presidente del Consejo de Administración

G4-1

Estimados Lectores:

Como empresa mexicana, en OMA estamos orgullosos de ser parte de un país con grandes oportunidades en donde su gente, la riqueza de su cultura y recursos naturales ofrecen un mosaico de opciones para seguir creciendo. Es por ello, que día a día trabajamos en nuestros planes de infraestructura, conectividad aérea y desarrollo sustentable para contribuir al progreso de las regiones en donde estamos presentes.

Operar los aeropuertos con una gestión responsable y equilibrada nos ha permitido superar retos importantes en los ámbitos económico, social y ambiental, que nos ha llevado a ser parte del grupo de las 30 empresas públicas más sustentables de México reconocidas en el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores, y una de las cinco empresas mexicanas destacadas en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Visualizamos a la sustentabilidad como pieza clave para transformar, adaptar y crear nuevas soluciones y así reafirmar el compromiso con nuestros grupos de interés. Conscientes que el incremento de operaciones y de pasajeros genera impactos económicos, sociales y ambientales, se mantiene la búsqueda constante del equilibrio en estos aspectos.

Les invito a conocer en este Reporte de Sustentabilidad 2016, las acciones, proyectos e iniciativas emprendidas por directivos y colaboradores, esperando que también sea un canal de comunicación abierto para conocer sus comentarios.



Diego Quintana Kawage

Presidente del Consejo de Administración.

Sierra de Arteaga.  
Arteaga, Coahuila.  
Archivo México Desconocido.

# Carta del Director General

## Estimados Lectores:

En OMA, la sustentabilidad es un valor organizacional que nos compromete a operar los aeropuertos considerando sus necesidades de infraestructura, conectividad y crecimiento, atendiendo las expectativas de nuestros clientes, colaboradores, socios económicos y accionistas, mediante iniciativas que generan un retorno económico y social a la vez que mitigan impactos negativos al medio ambiente.

Durante 2016, destacan los avances en la gestión por una Cadena de Valor sustentable para crear relaciones de negocio responsables con proveedores y socios comerciales a través de un enfoque colaborativo.

Otra herramienta relevante es el Plan de Acción para la Protección de la Biodiversidad implementado por OMA, que se trabaja en coordinación con los tres niveles de gobierno y organizaciones de la sociedad civil para la conservación y protección de la flora y fauna presente en las instalaciones aeroportuarias.

Para seguir avanzando en este sentido, la estrategia de OMA está alineada a los 17 Objetivos para el Desarrollo Sustentable, iniciativa impulsada por la Organización de las Naciones Unidas, que sirven como un punto de referencia para fortalecer las acciones que el Grupo se ha trazado.

Les compartimos los detalles de las gestiones, retos y logros que refleja el Reporte de Sustentabilidad 2016 y agradezco su interés en conocerlo.



**Ing. Porfirio González**  
Director General.

Barrancas del Cobre.  
Chihuahua, Chihuahua.  
Archivo México Desconocido.

# 1. ESTO ES OMA

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-56

El reto de planificar y poner en operación una empresa enfrenta una serie de tareas y desafíos que se acrecientan en un sector como es la industria aeroportuaria. Convocar adecuados mandos directivos con el entusiasmo del gran equipo administrativo y operativo, sumados al respaldo de inversionistas visionarios y un consejo de administración profesional y ejecutivo, en un compromiso centrado en la sustentabilidad. La suma de estos factores ha sido determinante para lograr una presencia que se cimienta días tras día, en sintonía con la misión, visión y perspectivas de la empresa.

Al Grupo Aeroportuario del Centro Norte, OMA, lo podemos definir como una empresa que opera y administra la concesión de 13 aeropuertos de la región Centro-Norte de México. De manera adicional, también administra el hotel NH Collection dentro de la Terminal 2 del Aeropuerto de la Ciudad de México y el hotel Hilton Garden Inn en el Aeropuerto de Monterrey.

A lo largo de 16 años de operación, OMA ha sido un motor que impulsa a México y a las regiones donde tiene presencia. Sus instalaciones aeroportuarias son la puerta de entrada a inversiones, negocios, oportunidades, sueños y encuentros, bajo condiciones óptimas de calidad y servicio.

El lapso de arrancar ha sido corto pero la necesidad de estar a la altura del nivel que requieren nuestros pasajeros nacionales e internacionales, es el incentivo que nos impulsa a seguir progresando.



Puente Colgante de Ojuela.  
Mapimí, Durango.  
Turismo Durango.

## SÓLIDA ESTRATEGIA ENFOCADA EN:



Por convicción, hemos ido más allá de nuestro deber para asumir el compromiso de transformar las sedes de los aeropuertos en ciudades aeroportuarias. Así, en cada una de ellas, la seguridad, la calidad en el servicio y las instalaciones se fusionan para satisfacer las necesidades de los pasajeros y usuarios más exigentes. De ese modo queda demostrada nuestra convicción por innovar, diversificar los servicios que ofrecemos, a la par de ser buen vecino y aliado en las comunidades en donde estamos presentes.

### 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.

### Visión

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

### PROPUESTA DE VALOR OMA:

- Portafolio de aeropuertos y negocios con alto potencial
- Crecimiento de pasajeros sostenido
- Exitosas estrategias comerciales y de diversificación
- Infraestructura de calidad
- Sólido desempeño financiero
- Compromiso con la Sustentabilidad y Seguridad
- Equipo de trabajo experimentado



SUPERFICIE DE LOS AEROPUERTOS 2016				
Nomenclatura	Aeropuerto	Km <sup>2</sup>	*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 Secretaría 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).

Un acontecimiento de gran relevancia que ocurrió durante 2016 fue el cambio en la composición de nuestro socio estratégico Servicios de Tecnología Aeroportuaria, S.A. de C.V. (SETA), el cual se conformaba por Aeroinvest (ICA) y *Aéroports de Paris Management* (ADPM). ADPM decidió intercambiar su participación del 25.5% del capital social de SETA por acciones Serie B de OMA, las cuales fueron colocadas a través de una oferta internacional privada.

SETA continuará ejerciendo sus derechos actuales como socio estratégico. Una vez que se concluya la transacción de Controladora de Operaciones de Infraestructura, S.A. de C.V. (CONOISA), 100% subsidiaria de ICA, se convertirá en el único accionista de SETA y mantendrá de forma indirecta el 12.4% de la participación accionaria de OMA a través de acciones serie BB. En la actualidad CONOISA mantiene directamente el 1.9% de acciones serie B de OMA.

ACCIONES			
Porcentaje CONOISA		SETA	
<b>Serie B</b>		<b>Serie B</b>	
Total CONOISA	7,516,377 1.88%	Total serie B	- 0.00%
<b>Total CONOISA</b>	<b>7,516,377</b> <b>1.88%</b>	<b>Serie BB</b>	
		Total serie BB	49,766,000 12.44%
		<b>Total SETA</b>	<b>49,766,000</b> <b>12.44%</b>
Float y Acciones Recompradas			
	<b>Serie B</b>		
	Float en BMV	288,939,980	72.23%
	Float en NASDAQ	47,548,616	11.89%
	Acciones en tesorería al 31 de diciembre de 2016	6,229,027	1.56%
	<b>Total Float y acciones recompradas</b>	<b>342,717,623</b>	<b>85.68%</b>
	<b>Total de acciones OMA</b>	<b>400,000,000</b>	<b>100.00%</b>

**TOTAL DE ACCIONES  
OMA 400,000,000  
100.00%**

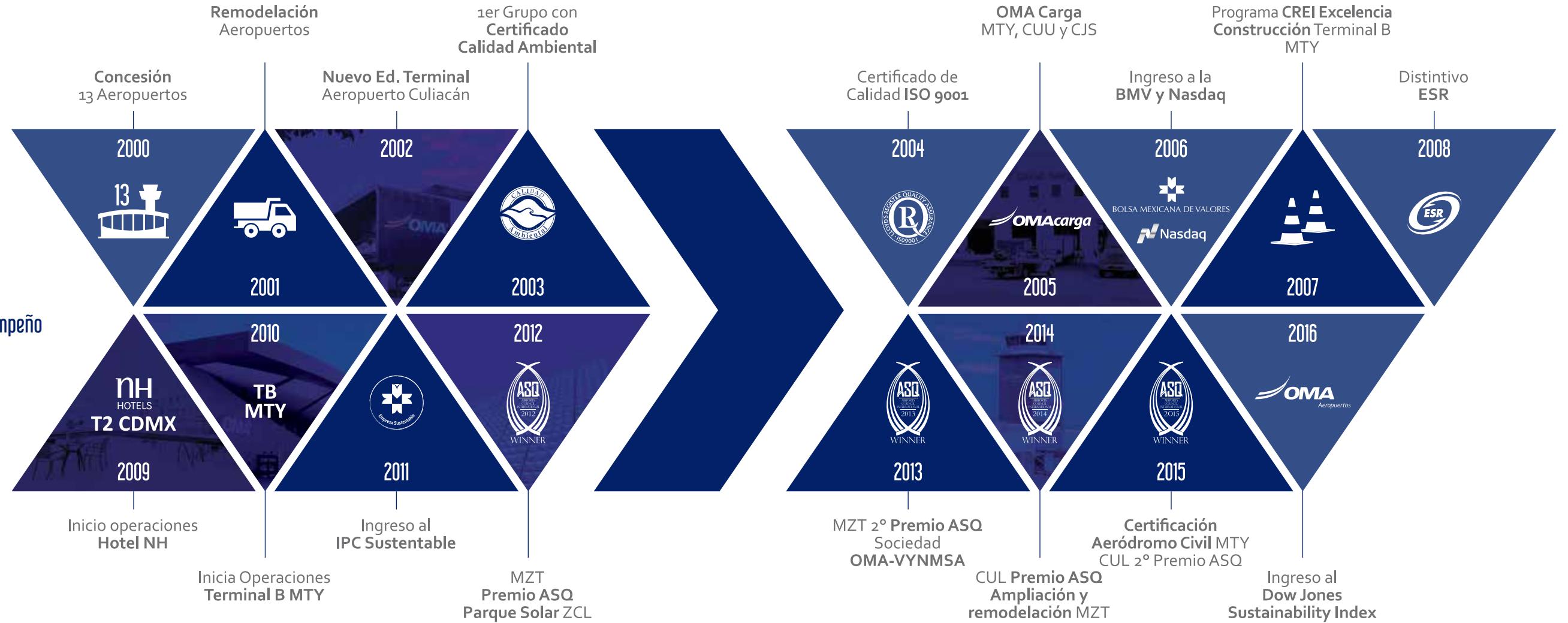
Controladora de Operaciones de Infraestructura, S.A. de C.V. es subsidiaria de Empresas ICA y es la compañía que se fusionó con Aeroinvest, S.A. de C.V., quedando como la empresa subsistente.

SUBSIDIARIAS DE GRUPO AEROPORTUARIO DEL CENTRO NORTE			31 de diciembre de 2016	
Servicios aeroportuarios				
			<b>100%</b>	
Corporativas				31 de diciembre de 2016
Operadora de Aeropuertos del Centro Norte, S. A. de C. V.				<b>100%</b>
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.

ESTO ES OMA:  
16 años de desempeño



Grupo Aeroportuario Centro Norte, S.A.B. de C.V. celebró su décimo aniversario como Empresa Pública tras cotizar ese lapso en la Bolsa Mexicana de Valores y en el índice Nasdaq de la Bolsa de Valores de Nueva York.

Durante este periodo, OMA ha trabajado en diferentes líneas de acción con el objetivo de crecer de manera integral impulsando la conectividad de los destinos en donde tiene presencia, al desarrollar infraestructura de calidad, en el interés de mejorar la experiencia del pasajero; todo ello bajo un compromiso con la sustentabilidad que promueve e incentiva un equilibrio económico, social y medioambiental.

Un logro significativo es la inclusión de OMA en el Índice de Sustentabilidad Dow Jones de Mercados Emergentes (DJSI, por sus siglas en inglés). Este índice es el estándar más alto en términos de sustentabilidad corporativa y se basa en el análisis de la información financiera, medioambiental, social y de gobierno corporativo. Con ello, se reafirma el compromiso y dedicación que la empresa aporta para contribuir de manera sustentable en las comunidades que se tiene presencia.

Compartimos con los grupos de interés algunos datos relevantes del desempeño sustentable que reflejan el desarrollo de OMA y su equipo de trabajo:



### **Pasajeros**

358,361 operaciones realizadas.  
18,763,638 millones de pasajeros; incremento de 10.90% en relación al 2015.  
92,212 toneladas de carga transportada.

### **Infraestructura**

Planeación de los nuevos edificios terminales para los aeropuertos de Acapulco y Reynosa.

Inicio de la ampliación y remodelación de los aeropuertos de Chihuahua y San Luis Potosí.



### **Responsabilidad Social**

158 actividades realizadas a través del programa **Compromiso Social OMA**.  
65 instituciones beneficiadas.



### **Prácticas Laborales**

78 horas promedio de capacitación por empleado en todos los niveles de la organización.

\$2,628,839 pesos invertidos en 345 becas otorgadas para las y los colaboradores (de nivel primaria hasta maestría).



### **Calidad y Servicio al cliente**

Implementación del sistema SAP.



### **Seguridad y Salud**

544 colaboradores de capacitados en Seguridad y Salud.



### **Cadena de Valor**

1,256 empleados de las empresas de proveedores críticos capacitados en temas de sustentabilidad.



### **Medio Ambiente**

20,156 ejemplares de mangle producidos en la UMA Aero- Zihuatanejo.  
Inicio de construcción de aula de capacitación en UMA Aero-Acapulco.



# 1a. Servicios

G4-4, G4-8

En cada uno de los 13 aeropuertos de OMA convergen diferentes empresas, aerolíneas, autoridades y sociedad. Los esfuerzos de todos los integrantes de la organización están orientados para brindar, con la mejor calidad, distintos tipos de servicio: aeroportuarios, complementarios y comerciales, para que de esa manera se cubra con excelencia las necesidades de nuestros usuarios, visitantes y pasajeros.

La Quebrada.  
Acapulco, Guerrero.

**SERVICIOS AEROPORTUARIOS**  
**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**



Estacionamiento de aeronaves

Arrendamiento de hangares

Enfriamiento de frenos

**E** Estacionamientos

Seguridad y vigilancia de aeronaves, equipaje, carga y correo

Arrendamiento de instalaciones para operaciones de aerolíneas y prestadores de servicios complementarios

 Aterrizaje y despegue

 Atención médica de urgencias y ambulancias

 Información de vuelos

 Mostradores y espacios para venta de boletos

 Uso de las instalaciones del Edificio Terminal

 Revisión de pasajeros y de equipaje de mano

 Seguridad y vigilancia

 Servicios sanitarios

Lavado de asfalto por derrame de combustible y lubricantes

 CREI (Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios)

Retiro de aeronaves inutilizadas

SERVICIOS COMERCIALES



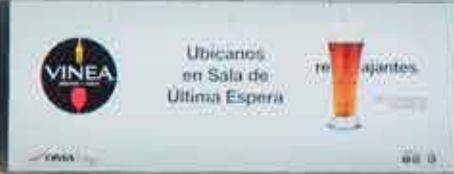
📢 Espacios publicitarios

🍴 Bares y Restaurantes

💰 Servicios bancarios

🚗 Renta de autos

🏢 Renta de espacios comerciales



## Desempeño Económico 2016

G4-EC1, G4-A01, G4-A02

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



PASAJEROS TERMINALES POR ORIGEN Y DESTINO 2014-2016			
Pasajeros terminales	2014	2015	2016
Nacionales	12,691,561	14,551,000	16,387,946
Internacionales	2,003,374	2,371,143	2,375,692
<b>Total</b>	<b>14,694,935</b>	<b>16,922,143</b>	<b>18,763,638</b>

PASAJEROS TERMINALES EN LLEGADAS Y SALIDAS 2016			
Pasajeros terminales	Nacionales	Internacionales	Total
Llegadas	8,333,023	1,077,650	<b>9,410,673</b>
Salidas	8,054,923	1,298,042	<b>9,352,965</b>
<b>Total</b>	<b>16,387,946</b>	<b>2,375,692</b>	<b>18,763,638</b>

OPERACIONES 2014-2016			
	2014	2015	2016
Nacionales	293,167	297,285	311,975
Internacionales	44,027	47,771	46,386
<b>Total</b>	<b>337,194</b>	<b>345,056</b>	<b>358,361</b>

OPERACIONES POR TIPO DE AVIACIÓN 2016	
Aviación comercial	233,641
Aviación no regular	51,544
Aviación general	73,176
<b>Total</b>	<b>358,361</b>

PASAJEROS POR TIPO DE USO DE AEROPUERTO 2016				
PAX	Origen y Destino	Transferencia	Tránsito	Total
Nacionales	16,221,322	166,624	148,005	<b>16,535,951</b>
Internacionales	2,337,977	37,715	11,291	<b>2,386,983</b>
<b>Total</b>	<b>18,559,299</b>	<b>204,339</b>	<b>159,296</b>	<b>18,922,934</b>

El desempeño de OMA contribuye de manera positiva en la situación económica de sus diferentes grupos de interés y en los entornos locales, nacionales e internacionales a los que se vincula.

Sus operaciones repercuten en el bienestar económico tanto de individuos y sociedades, que se extiende a sus mil empleados y al universo de accionistas con que cuenta como empresa pública.

La sólida posición financiera de OMA refleja la confianza de nuestros clientes como una empresa sustentable y con un saludable esquema de operación.



DESEMPEÑO ECONÓMICO 2014-2016				
	Concepto	2014	2015	2016
Valor económico directo generado	Ingresos	3,730	4,493	5,550
Valor económico distribuido	Costos operativos	2,261	2,456	2,767
	Salarios y beneficios sociales para los empleados	474	495	515
	Inversiones en la comunidad	4	0.37	0.24
	Pagos a Gobierno (tasa de impuestos brutos)	23	44	25
	Impuestos causados y diferidos	232	512	747
	Pagos a proveedores de fondos	210	288	160
Valor económico retenido	Valor económico directo generado MENOS valor económico distribuido	1,027	1,237	1,876

Notas: Cifras en millones de pesos.

El desempeño económico de OMA se presenta a detalle en el Reporte Anual 2016.

Puede consultarse en [www.oma.aero](http://www.oma.aero)



## 1b. Diversificación

G4-A03

OMA es una empresa que, además de mantenerse a la vanguardia en otorgar comodidad y servicios de excelencia a usuarios y pasajeros, está orientada a generar el mayor beneficio para sus accionistas e inversionistas. Para lograrlo, constantemente se analizan e implementan nuevas oportunidades de negocio que capitalicen la rentabilidad corporativa.

Desde la creación de OMA se ha optado por ejecutar una estrategia enfocada en la diversificación de los servicios que se ofrecen, la cual ha evolucionado hasta llegar a consolidarse en giros diferentes a la operación de aeropuertos, tales como logística, hotelería y bienes raíces.

El año 2004 marcó la pauta en el tema al iniciar las operaciones de OMA Carga en los aeropuertos de Monterrey, Chihuahua y Ciudad Juárez. Bajo esa estructura, operadores de la cadena logística trabajan para agilizar los servicios de manejo y almacenamiento de carga, doméstica e internacional, reduciendo el tiempo entre transferencias de mercancía a su destino final. Se atienden de manera preponderante los sectores de las industrias automotriz, electrónica, aeroespacial, manufactura y acerera.

Los principales clientes de Carga Aérea que operan en los Almacenes Fiscalizados de OMA Carga desarrollan interacción con las principales empresas de paquetería y aerolíneas comerciales.

Grutas de Bustamante.  
Bustamante, Nuevo León.  
Archivo México Desconocido.

En lo que se refiere a Carga Terrestre, se aprovecha el Régimen Aduanero que permite el traslado de mercancías de una aduana a otra. Esta modalidad, que ha desarrollado un fuerte crecimiento, permite operar importaciones y exportaciones vía terrestre, con los siguientes beneficios:

- Diversificación de los principales hubs.
- Operaciones de exceso de dimensiones.
- Operaciones de alto volumen.
- Mayor cobertura en regiones para la carga internacional.

TONELADAS DE CARGA TRANSPORTADA 2016			
Carga	Llegadas	Salidas	Total
Vuelos de carga	29,836	32,886	62,722
Vuelos comerciales	10,776	6,402	17,178
Vuelos de aviación general	5,681	6,632	12,313
<b>Total</b>	<b>46,293</b>	<b>45,919</b>	<b>92,212</b>

TONELADAS DE CARGA TRANSPORTADA 2014-2016			
Tipos de vuelo	2014	2015	2016
Vuelos de carga (toneladas)	62,392	64,465	62,722
Vuelos comerciales (toneladas)	16,112	18,432	17,178
Vuelos de aviación general (toneladas)	7,899	9,878	12,313

En 2009 dio inicio la operación del Hotel NH situado en la Terminal 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. El proyecto posicionó a OMA como el primer grupo aeroportuario con operación comercial fuera de los aeropuertos que se administran en México. Posteriormente, en 2015 fue inaugurado el hotel Hilton Garden Inn en el aeropuerto de Monterrey. Opera con una oferta de 134 habitaciones y requirió una inversión de 180 millones de pesos; OMA cuenta con el 85% de participación accionaria y el restante 15% es inversión del Grupo Hotelero Santa Fe.



INGRESO Y OCUPACIÓN PROMEDIO HOTEL NH		
Año	Ingreso (millones de pesos)	Porcentaje de ocupación
2014	195	80
2015	212	80
2016	226	79

INGRESO Y OCUPACIÓN PROMEDIO HOTEL HILTON GARDEN INN		
Año	Ingreso (millones de pesos)	Porcentaje de ocupación
2015	16	48
2016	83	73

Un área de negocios de reciente incursión es OMA-VYNMSA Aero Industrial Park, parque industrial ubicado dentro del perímetro del aeropuerto de Monterrey y el primero de su tipo dentro de los aeropuertos del Grupo. El proyecto arrancó operaciones en 2015 con la visión de ofrecer naves industriales bajo el esquema *built to suit*.



La estrategia de diversificación de OMA también incluye espacios destinados a empresas que ofrecen productos y/o servicios relacionados con la aviación, a fin de que beneficien a nuestros clientes o contribuyan a una mejor experiencia para los usuarios y pasajeros.

Algunos de los proyectos desarrollados en el rubro de bienes raíces son:

- *Strip Mall:* edificio en el exterior de la Terminal A del aeropuerto de Monterrey donde se ubican locales comerciales y se alquilan oficinas.
- Centro de oficinas para agentes de carga: arrendamiento de mil 500 metros cuadrados en un edificio adjunto a OMA Carga en el aeropuerto de Monterrey
- Estación de Gasolina: se encuentra en un terreno destinado para actividades de diversificación dentro de los aeropuertos de Monterrey, Tampico y Culiacán.

# 1c. Infraestructura

G4-8, G4-9, G4-EC7

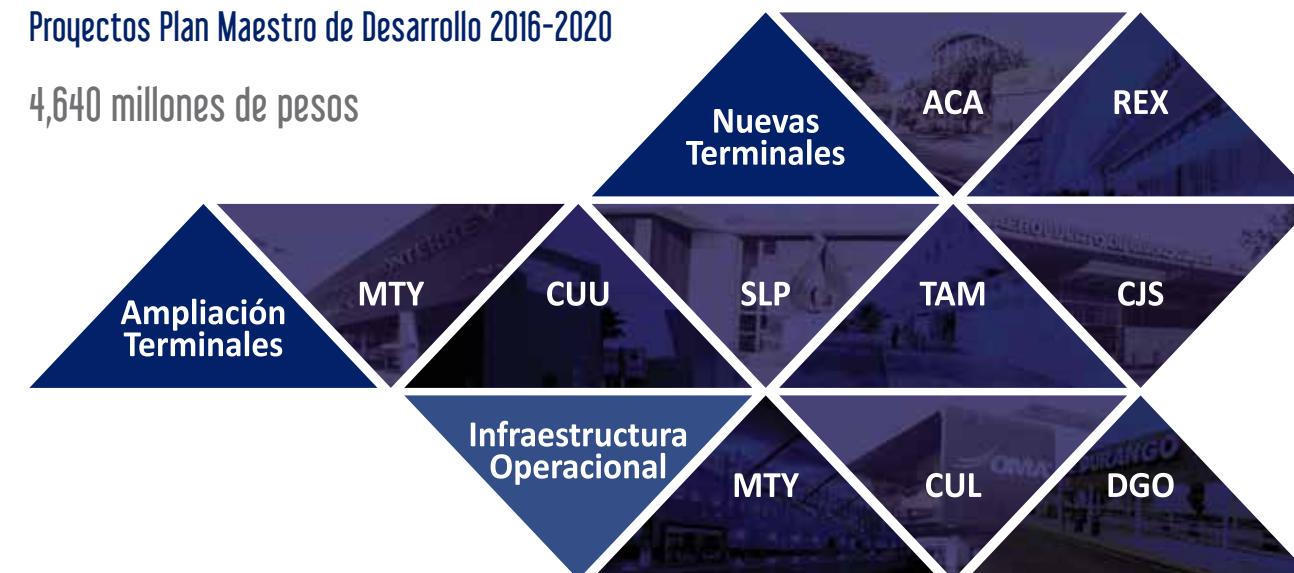
Con el fin de otorgar satisfacción plena a las necesidades de los usuarios y pasajeros, así como de brindar experiencias de viaje placenteras, en los 13 aeropuertos están disponibles espacios con la infraestructura adecuada y que combinan los más altos estándares de seguridad, operación y calidad.

OMA cuenta con un Plan Maestro de Desarrollo (PMD) que contempla las inversiones destinadas para mantener, mejorar o desarrollar la infraestructura requerida en cada terminal. Mediante una proyección de pasajeros y operaciones que se realiza cada cinco años, los resultados calculados son la base para los proyectos de inversión específicos de cada aeropuerto en ese margen de tiempo.

El PMD se somete a revisión y autorización de las autoridades de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT) a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

## Proyectos Plan Maestro de Desarrollo 2016-2020

4,640 millones de pesos



Jardín Escultórico de Edward James.  
 Xilitla, San Luis Potosí.  
 Archivo México Desconocido.

## Distribución Plan Maestro de Desarrollo 2016 por categoría



Con el fin de adecuar el aeropuerto de Zihuatanejo al crecimiento de pasajeros, en 2016 se inauguró la ampliación y remodelación de 3 mil metros cuadrados de las instalaciones. De manera adicional, se iniciaron los trabajos de ampliación y remodelación en cuatro aeropuertos, lo que dará impulso a la conectividad de esas ciudades y su respectivo desarrollo económico. La inversión permitirá contar con mayor capacidad para atender pasajeros, aerolíneas, autoridades y otros prestadores de servicios.

INVERSIÓN EDIFICIOS TERMINALES			
Aeropuerto	Proyecto	Inversión estimada (millones de pesos)	Capacidad de pasajeros (millones)
Acapulco	Nuevo edificio terminal	547	1.3
Chihuahua	Ampliación y remodelación	308	1.7
San Luis Potosí	Ampliación y remodelación	400	1.2
Reynosa	Nuevo edificio terminal	302	1

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA 2012-2016 (millones de pesos)	
2012	572
2013	886
2014	833
2015	431
2016	1,451

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA 2016			
Inversión	Millones de pesos	% de la inversión total	Aeropuertos
Obras en edificios terminales	560.7	39%	ACA, CUU, MTY, REX
Rehabilitación de pistas, plataformas y rodajes	530.7	37%	ACA, CUL, DGO, MTY, REX, TAM
Equipamiento de terminales	246.8	17%	ACA, CJS, CUU, MZT, MTY, REX, SLP, ZIH
Seguridad	112.9	7%	MTY, REX, SLP, TAM, TRC, ZCL
<b>TOTAL</b>	<b>1,451.1</b>	<b>100%</b>	

# 1d. Calidad y Servicios al Cliente

G4-PR1, G4-PR2, G4-PR5

## Compromiso con nuestros clientes de la Política de Sustentabilidad

- 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.

Ofrecer un excelente servicio al cliente es el motor que impulsa a todas las áreas y equipos de trabajo en OMA para llevar a cabo las actividades y operaciones diarias. Bajo un compromiso con la mejora continua al servicio de los clientes se trabaja para lograr que usuarios y pasajeros obtengan una experiencia única al hacer uso de las instalaciones de los aeropuertos.

Con el fin de asegurar el cumplimiento del compromiso que tenemos ante los clientes, usuarios y pasajeros, se dispone del Sistema de Gestión Integrado, cuyo propósito es medir el desempeño de la organización. El área de calidad y servicio al cliente, componente esencial de este sistema, se asegura que su equipo de trabajo mantenga el enfoque en la mejora continua a través de diversas herramientas tecnológicas e iniciativas derivadas de la interacción con los usuarios y pasajeros, a partir de indicadores y normas de calidad reconocidos a nivel global.

De ese modo, se da seguimiento a la operación cotidiana y se emprenden proyectos y programas, específicos a las necesidades de las otras áreas para contribuir a mejorar la experiencia que reciben nuestros usuarios.

Desde el 2003, adheridos al estándar ISO 9001, se realiza la certificación de los 13 aeropuertos. El proceso permite demostrar la capacidad para incrementar o alcanzar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión Integrado. En la medición se incluyen los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente. A la par se evalúan los servicios de administración en instalaciones terminales, la revisión de equipaje de pasajeros, así como la limpieza y mantenimiento de las instalaciones y las operaciones de estacionamientos.

Entre las medidas de control de calidad que se han desarrollado y con el único propósito de asegurar que los pasajeros reciban datos confiables sobre el estado de llegadas y salidas, se realiza el monitoreo de información sobre vuelos en tiempo caído y fallas en la actualización.

En cada aeropuerto se monitorea el tiempo inactivo de las pantallas, así como la actualización del estado de vuelos. La intención es contribuir a evitar quejas por falta de información y para mejorar el índice de satisfacción de los usuarios y pasajeros. Al asegurar un menor tiempo inactivo del equipo y una adecuada actualización de itinerarios y sus cambios, se incrementa la probabilidad de satisfacer la necesidad de información de los usuarios y pasajeros.



Mediante auditorías internas y externas se completa una evaluación constante que permite conocer y trabajar en las áreas de oportunidad detectadas. En 2016, evaluados por *Lloyd's Register*, se encontró una no conformidad, la primera en 13 años.

En el interés de monitorear el desempeño de la calidad y el servicio al cliente se establecen **objetivos** con metas específicas de cumplimiento. En 2016 el objetivo de Calidad en el Servicio ASQ se cumplió en un 98%, mientras que los objetivos de Incrementar la Satisfacción de Pasajeros y el Índice de Satisfacción de Aerolíneas se cumplieron al 100%.

Para ejecutar la mejora continua en todos los aeropuertos se ha implementado el programa *Six Sigma*, basado en una metodología internacional que permite la estandarización de procesos en las instalaciones para ofrecer servicios de calidad que satisfagan necesidades y requerimientos de viaje o estancia.

El uso de software especializado facilita optimizar los procesos operativos y administrativos. Uno de ellos es la Plataforma de Indicadores, diseñada para dar seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos, lo que asegura que el nivel de servicio sea similar en todas las terminales.

En 2016 fue implementado un nuevo soporte administrativo basado en la plataforma SAP y a la par fue incorporado el sistema *AirportStar* a fin de actualizar e incrementar la capacidad del sistema operativo de aeropuertos. El sistema permite gestionar procesos como itinerarios, el movimiento operacional de llegadas y salidas de aeronaves, la asignación y configuración gráfica de puertas y posiciones, información para las pantallas de vuelos, facturación y gestión de los contratos para áreas comerciales, entre otras funciones.

### Implementación del Sistema *AirportStar*



### Implementación del Sistema SAP



### Herramienta CUTE



### VERIPAX

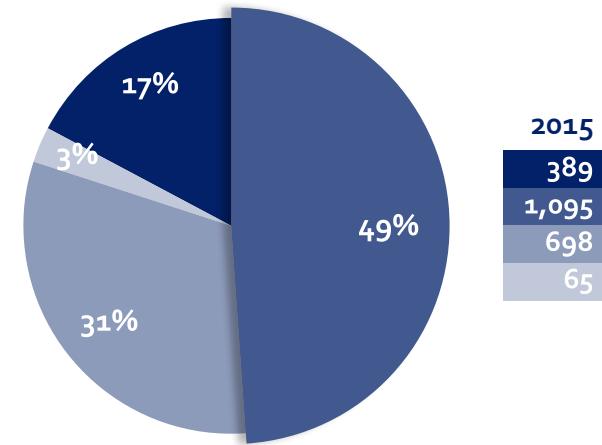
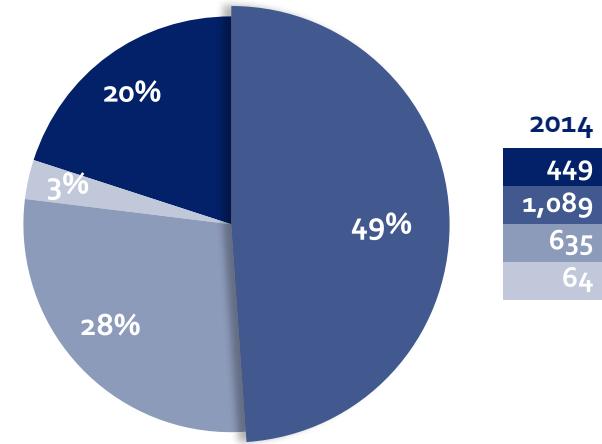
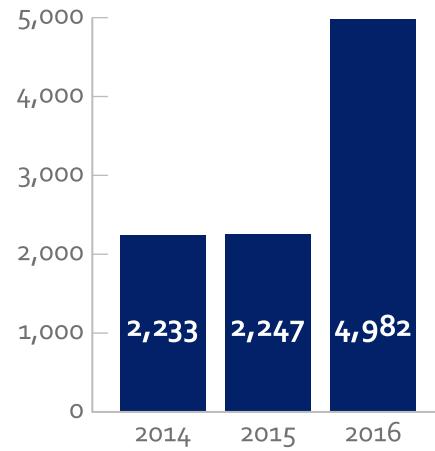


### Kioscos Documentación

Con el interés de lograr medir el servicio al cliente, se recurre a diferentes mecanismos para evaluar y comparar el desempeño de cada una de las terminales, con respecto a otros aeropuertos tanto a nivel regional como internacional.

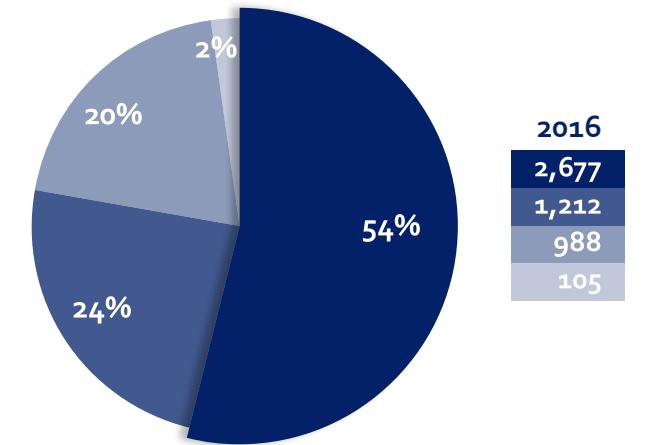
Mediante 43 buzones o kioscos electrónicos, distribuidos en las diferentes áreas de las terminales y en todos los aeropuertos del grupo, se puede conocer la opinión de los clientes para determinar si su experiencia cumplió con las expectativas contempladas. En 2016 fueron recibidas 4,982 retroalimentaciones por esta vía.

### Retroalimentaciones 2014-2016



### Retroalimentaciones por categoría 2014-2016

-  Felicitaciones
-  Sugerencias
-  Quejas
-  Solicitudes de información



Para comparar los aeropuertos de OMA con otros aeropuertos similares y establecer acciones para mejorar, de manera complementaria llevamos a cabo una evaluación externa. Así, desde el 2013 todos nuestros aeropuertos se encuentran inscritos al programa *Airport Service Quality* (ASQ) del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI), que analiza la experiencia del pasajero en nuestras terminales a través de encuestas.

*ACI's Airport Service Quality (ASQ)* es un programa global mundialmente reconocido que mide, mediante comparativos, la satisfacción de los pasajeros en sus estancias en los aeropuertos.

CALIFICACIONES ASQ 2014-2016			
Aeropuerto	2014	2015	2016
Acapulco	3.8	-	-
Chihuahua	3.82	3.97	-
Ciudad Juárez	3.91	4.01	3.92
Culiacán	4.15	4.32	4.15
Durango	3.88	4.11	4.05
Mazatlán	-	4.32	4.31
Monterrey	4.15	4.28	4.16
Reynosa	3.81	3.86	-
San Luis Potosí	3.82	3.74	-
Tampico	3.91	3.83	4.01
Torreón	4.01	3.91	4.03
Zacatecas	4.02	4.05	4.04
Zihuatanejo	4.28	-	-
<b>Calificación global OMA</b>	<b>3.96</b>	<b>4.04</b>	<b>4.08</b>

- Acapulco, Chihuahua, Reynosa, San Luis Potosí y Zihuatanejo no participaron en el 2016 por obras de remodelación.
- Mazatlán no participó en el 2014 por obras de remodelación.
- Zihuatanejo y Acapulco no participaron en el 2015 por obras de remodelación y ampliación.
- La calificación más alta es 5.

Un grupo de interés relevante en OMA son las aerolíneas, por lo que es trascendental conocer sus necesidades y requerimientos. Con este propósito se realizan las **Encuestas de Satisfacción de Aerolíneas** en donde son consultados pilotos, gerentes y representantes de aerolíneas en la intención de recabar información acerca de su percepción sobre las instalaciones y los servicios brindados.



Las encuestas que se aplican son un complemento para identificar posibles mejoras requeridas en la infraestructura. Los aspectos a evaluar son: interacción con OMA, procesos administrativos, servicios a los pasajeros, servicios en terminales al personal de aerolíneas y servicios para las operaciones aéreas.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE AEROLÍNEAS 2014-2016		
Año	Meta (%)	Real (%)
2014	80	80
2015	82	82
2016	82	82

# 1e. Ética y Derechos Humanos

G4-41, G4-56, G4-57, G4-58, G4-HR3, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR8, G4-HR12, G4-S04, G4-S05

## Compromiso de Ética y Derechos Humanos de la Política de Sustentabilidad

- Promover una cultura en contra de la corrupción.
- Rendir cuentas a las partes interesadas en una base regular y transparente.
- Respetar los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.
- Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades.
- Promover la inclusión laboral de personas con discapacidad.

En una organización, generar un modelo de negocios con visión ética brinda beneficios, tanto a la empresa como a sus grupos de interés. Actuar con una cultura de ética permite que la toma de decisiones de la empresa cuente con un valor agregado para las regiones donde desarrolla sus operaciones y perfila su sello característico de integridad.

La relevancia que posee la ética en OMA queda cimentada al figurar como un valor organizacional que inicia en el Consejo de Administración y se permea a todos los niveles de la organización. Y al ser parte de la cultura organizacional se hace presente, día con día, en las acciones y el proceder de todos los empleados que, en equipo e individualmente, reflejan la responsabilidad que implica y su confianza como pauta a seguir.

Por ello, desarrollar y compartir una cultura ética y de respeto con las empresas con que interactuamos es una prioridad permanente en el Grupo, en un esquema operativo que contempla diversas herramientas, más allá del cumplimiento legal y regulatorio.

Así, los colaboradores de OMA disponen de mecanismos que capten denuncias y las atiendan. En el caso de las empresas externas, tienen acceso a nuestros lineamientos que refuerzan y comparten el compromiso social, la sostenibilidad y la transparencia, al igual que el respeto a los derechos humanos que fomentamos de manera interna y externa ante todos los grupos de interés.

En los parámetros éticos de OMA y los instrumentos que se utilizan para compartirlos y monitorearlos se encuentra reflejado el respeto a los derechos humanos en todas las actividades a emprender. En ese sentido, existe especial atención al trato y las condiciones de trabajo justas con todos nuestros grupos de interés. A fin de proveer a nuestros colaboradores con las opciones que recomiendan los estándares y procedimientos internacionales, se tienen disponibles los canales apropiados para dar seguimiento y resolución a las observaciones que se generen.

Por la trascendencia que tiene el tema de derechos humanos en la correcta operación de la organización y en apego a los criterios que nos rigen, es un tema sobre el que todas las áreas de OMA se encuentran alerta y actualizadas para responder de manera eficiente y ágil.

Se respeta y valora los derechos a la libre asociación y el de adherirse a un convenio colectivo que todos los colaboradores tienen. De forma complementaria, en todos los contratos se establecen cláusulas específicas sobre las condiciones del trabajo digno, así como del rechazo a situaciones de trabajo forzado y/o trabajo infantil.

### Colaboradores OMA por tipo de contrato



## Valores

- **Colaboración:** Motivar y promover iniciativas para contribuir al trabajo en equipo.
- **Ética:** Integridad en la ejecución de nuestras actividades.
- **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.



En todos los niveles de organización de OMA, inclusive la alta dirección y el Consejo de Administración, los valores organizacionales que rigen las actividades y la toma de decisiones se desarrollan bajo principios de integridad y ética. Por convicción y claridad en las operaciones, este enfoque de ética ha sido extendido y compartido a los grupos de interés con los que trabajamos.

La adhesión al compromiso de cumplir, en palabra y acción, se logra mediante el Código de Ética y de Conducta en el Negocio, que compartimos con los colaboradores y grupos de interés. El Código establece cómo actuar ante determinadas situaciones y su relación con terceros, en la intención de garantizar que todos los aeropuertos desarrollen los mismos valores y filosofía.

Para consolidar que nuestro capital humano tenga pleno conocimiento sobre los temas que incluye el Código de Ética y los aplique en su actuar diario, se realiza un programa de capacitación que se extiende a todas y todos los colaboradores, incluyendo los de nuevo ingreso. De manera adicional, todos los empleados ratifican cada año su compromiso de cumplimiento.



Se procura prevenir acciones y comportamientos que estén en contra de los lineamientos que nos guían y se reconoce a los colaboradores que son ejemplo de integridad. También es relevante comunicar cuando han sido protagonistas de acciones éticas, de respeto a los derechos humanos o anticorrupción con el objetivo de motivar a todo el personal y exhortarlos a mantener una conducta similar.

Al ser OMA una empresa que cotiza en mercados nacionales e internacionales, dentro del Código de Ética se especifica que la información dada a conocer es verídica, que se evitan conflictos de interés así como se mantiene y ejerce una postura firme anticorrupción. En congruencia, se solicita a los Consejeros Independientes del Grupo a suscribir una carta al Consejo de Administración, aclarando que no están sujetos a los supuestos que establece la Ley del Mercado de Valores (LMV).

Algunos de los puntos considerados en el Código de Ética en el Negocio son:

- Conflicto de Intereses (ocupación profesional con terceros, inversiones, uso del tiempo y de activos de la sociedad en beneficio propio, préstamos a empleados, atenciones y regalos de terceros, relaciones con familiares y amigos, actividades públicas).
- Abuso de información privilegiada.
- Conducta para combatir la extorsión y el soborno.
- Trato justo a clientes, proveedores, competidores y empleados.
- Derechos humanos, discriminación y hostigamiento.
- Seguridad e higiene.
- Medio ambiente.

El Código de Ética y Conducta en el Negocio se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://www.oma.aero/es/somos/gobierno-corporativo/codigo-de-etica.htm>



Como parte de la trascendencia que recibe la ética en la operación de OMA, tiene particular importancia que los valores que la rigen se encuentren presentes dentro nuestra cadena de valor. Para contribuir a ello se ha establecido un Código de Ética y Reglas de Conducta para Proveedores, Subcontratistas y Socios de Negocios, que detalla los lineamientos para fomentar relaciones comerciales justas y respetuosas. A través de este código se invita a las empresas con las que existe vinculación y que proveen algún producto o servicio a comprometerse con temas de salud, seguridad, medio ambiente, derechos humanos, prácticas laborales, competencia justa y anticorrupción. Asimismo, solicita establecer controles financieros, de comercio, de operación, evitar conflictos de interés y no realizar donativos de carácter político o electoral a nombre de OMA.



El Código de Ética y Reglas de Conducta para Proveedores, Subcontratistas y Socios de Negocios se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://www.oma.aero/es/somos/gobierno-corporativo/codigo-de-etica.htm>

Cuando alguna persona u organización llevan a cabo acciones que van en contra o incumplen cualquiera de nuestros valores, principios, lineamientos o políticas, los colaboradores, proveedores, subcontratistas y socios de negocio pueden hacer una denuncia a través de los diferentes mecanismos o medios existentes. La denuncia anónima a través de la línea 01800-04-38422, disponible los 365 días del año y que es administrada por una empresa externa. O de manera personal con el jefe directo, la Gerencia de Capital Humano o la Dirección de Asuntos Jurídicos, que son canalizadas a la Gerencia de Auditoría para emprender las acciones pertinentes.

#### Mecanismos de denuncia:

Línea anónima: 01-800-04-38422.

Línea on-line: <https://omateescucha.ethicsglobal.com/>

Línea directa: Jefe directo, Gerencia de Capital Humano, Dirección de Asuntos Jurídicos.



Todas las denuncias recibidas a través de los diferentes medios se informan al Presidente del Consejo de Administración, al Presidente del Comité de Auditoría y al Director General mediante un reporte sobre la investigación de cada caso para su formal seguimiento.

### Flujo de denuncias



En cualquier paso del proceso de flujo de denuncias, el denunciante puede consultar el estatus de la misma.

En 2016 se recibieron 14 denuncias y todas fueron analizadas y atendidas. Ninguna estuvo relacionada con temas de discriminación por edad, género, raza, grupo étnico, creencias, religión, nacionalidad, discapacidad, origen o preferencias sexuales, ni con incidentes por violaciones sobre los derechos de los indígenas.

DENUNCIAS PROCEDENTES Y TIPO DE DENUNCIA 2014-2016			
Tipo de denuncia	2014	2015	2016
Trato injusto	2	4	1
Prácticas desleales	2	0	0
Violencia física	1	0	0
Malas prácticas	1	0	0
Negligencia operativa	0	0	0
Consternación general	0	0	0
Acoso laboral	0	0	1
Divulgación de información	0	0	1
Abuso de autoridad	0	0	0
Acoso sexual	0	0	1
Capacitación en área operativa	0	0	0
Daño clima laboral	0	0	0
Violación a los derechos humanos	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

De las cuatro denuncias que procedieron en el año, se tomaron acciones que, de acuerdo al grado de severidad, consistieron desde una amonestación hasta el despido.

## 1f. Seguridad en Aeropuertos

En OMA, al contar con la concesión de 13 aeropuertos, considerados instalaciones estratégicas dentro del Plan de Seguridad Nacional, se tiene el compromiso de garantizar que sean espacios seguros para todas las personas que los visitan o que trabajan en ellos. Por esta razón se vigila exceder la normatividad aeronáutica nacional e internacional.

Cada aeropuerto cuenta con un Programa de Seguridad, así como con Reglas de Operación, que determinan los procedimientos a seguir en temas de seguridad. Entre las iniciativas que se realizan se encuentran el Control de Equipaje Documentado, el Programa Patrón de Seguridad Aeroportuaria y el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.

De igual forma, en cada aeropuerto sesionan con periodicidad mensual autoridades, operadores aéreos y prestadores de servicios, donde se abordan diversos asuntos relacionados con las medidas de seguridad, infraestructura, operación y servicios de las instalaciones.

Una vez detectadas las necesidades sobre seguridad, ya sea en los comités o mediante la retroalimentación recibida por medio de las encuestas o los buzones de sugerencias, son evaluadas y consideradas para el análisis del desarrollo de infraestructura y mejora de servicios en los aeropuertos.

El estar preparados para responder ante cualquier emergencia implica evaluar con frecuencia todos los procesos y detectar áreas de oportunidad. En OMA se llevan a cabo simulacros en tiempo real en donde se ponen a prueba los planes de emergencia de manera coordinada con diferentes actores involucrados en la operación del aeropuerto. Durante 2016, en el aeropuerto de Acapulco fue realizado un ejercicio con la participación de 450 personas, que incluía autoridades del aeropuerto, colaboradores de OMA, comunidad aeroportuaria, equipos de auxilio externo y voluntarios de diferentes instituciones educativas.

## Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios (CREI)

Todos los aeropuertos cuentan con un Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios (CREI), conformado por personal altamente capacitado, cuyo objetivo es salvar vidas en caso de accidentes o incidentes que sucedan ya sea en los aeropuertos o en sus inmediaciones, siguiendo los protocolos de seguridad ante emergencias, utilizando el equipo y herramientas necesarias para actuar con eficiencia.

OMA implementa el programa CREI de Excelencia para asegurar, por medio de evaluaciones, que todo el personal que desempeña estas actividades cuenta con las competencias idóneas y mantiene los más altos estándares de calidad en los Servicios de Salvamento y Extinción de Incendios.

Durante 2016 se desarrolló una instalación de acondicionamiento físico para los bomberos acompañado de nuevos procesos, con el fin de facilitar y mejorar el entrenamiento del personal, y así contribuir a una respuesta adecuada en caso de emergencias.

## Certificación de Aeródromos

Una manera de asegurar que los procesos y la infraestructura de OMA son ejecutados de manera correcta y dan cumplimiento a las normas internacionales es a través de las certificaciones que nos acreditan que contamos con el personal, instalaciones, equipos y procedimientos adecuados para desempeñar con excelencia los servicios otorgados.

Durante este año, los aeropuertos de Torreón y Zihuatanejo obtuvieron la Certificación de Aeródromo Civil establecida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), que garantiza a todos nuestros grupos de interés y comunidad aeroportuaria que se cumple con las normas nacionales e internacionales sobre seguridad, regularidad y eficiencia durante las operaciones aeroportuarias de sus pistas, rodajes y plataformas.

G4-16

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE CADA AEROPUERTO 2016				
Corporativo OMA	Pacto Mundial de las Naciones Unidas <i>Airports Council International (ACI)</i> <i>American Society for Quality</i>			
	Asociación de Empresas e Industrias Limpias del Estado de Guerrero, A.C. Asociación de Hoteles y Empresas Turísticas de Acapulco, A.C. (AHETA) Comité de Conectividad Comité de Promoción de Cruceros y Home Port Comité Estatal del Programa Paisano Comité Técnico Fideicomiso de Promoción Turística de Acapulco (FIDETUR) Consejo Ciudadano del Estado de Guerrero del Instituto Nacional de Migración Consejo Consultivo de la Comisión Federal de Electricidad Grupo SKAL Internacional Acapulco Tianguis Turístico			
		Asociación de Maquiladoras, A.C. (AMAC) Buró de Convenciones y Visitantes de Ciudad Juárez (BCV) Cámara Nacional de Comercio de Ciudad Juárez (CANACO) Comité de Facilitación Aduanera Comité Local de Ayuda Mutua Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)		
			Cámara Nacional de Comercio de Culiacán (CANACO) Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA) Comité de Turismo de la COPARMEX Grupo de Ayuda Mutua Empresarial (GAME)	
				Asociación de Agentes Aduanales (AAA) Cámara Nacional de Comercio de Chihuahua (CANACO) Clúster Turístico Ah Chihuahua! Comité de Desarrollo Económico de Chihuahua Comité de Facilitación Aduanera Protección Civil del Estado de Chihuahua
				

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE CADA AEROPUERTO 2016			
	Cámara Nacional de Comercio de Mazatlán (CANACO) Cámara Nacional de la Industria de Mazatlán (CANACINTRA) Comité de Tráfico de la Asociación de Hoteles Comité de Turismo COPARMEX Mazatlán Instituto Municipal de Planeación de Mazatlán Protección Civil del Ayuntamiento de Mazatlán Subcomité de Turismo presidido por la SECTUR del Estado		
		Afiliados a COPARMEX para Prácticas Profesionales Clúster de Turismo de Nuevo León Comité de Facilitación Aduanera Monterrey Aeroclúster	
			Cámara Nacional de Comercio de Reynosa (CANACO) Cámara de Comercio McAllen Comité de Ayuda Mutua del Parque Industrial Reynosa (CAMPIR)
			
		Asociación Mexicana de Hoteles del Sur de Tamaulipas, A.C. Cámara Nacional de Comercio de Tampico (CANACO) Cámara Nacional de Comercio de Torreón (CANACO)	
			Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y alimentos condimentados de Torreón (CANIRAC) Consejo Lagunero de la Iniciativa Privada (CLIP) Mundo Sustentable, A.C. Oficina de Convenciones y Visitantes Laguna (OCV)
	Asociación de Agencias de Viajes de Zacatecas Asociación de Hoteles y Moteles de Zacatecas Cámara Nacional de Comercio de Zacatecas (CANACO) Clúster Turístico y Cultural de Zacatecas		
			Asociación de Desarrolladores y Operadores Turísticos de Ixtapa Zihuatanejo Asociación de Hoteles y Moteles de Ixtapa Zihuatanejo Cámara Nacional de Aerotransportes de Ixtapa Zihuatanejo (CANAERO) Cámara Nacional de Comercio de Ixtapa Zihuatanejo (CANACO) Club Empresarial HN Ixtapa Club Skal Internacional Ixtapa Oficina de Convenciones y Visitantes de Ixtapa Zihuatanejo Protección Civil del H. Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta

CERTIFICACIONES 2016	
<p><b>DIMENSIÓN SOCIAL</b></p>  <p>Distintivo Empresa Familiarmente Responsable</p>	<p><b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b></p>  <p>Certificado Calidad Ambiental</p>
<p><b>DIMENSIÓN SOCIAL</b></p>  <p>Distintivo Empresa Incluyente</p>	<p><b>DIMENSIÓN SOCIAL</b></p>  <p>Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo</p>
<p><b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b></p>  <p>Distintivo M</p>	<p><b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b></p>  <p>Distintivo S</p>
<p><b>DIMENSIÓN SOCIAL</b></p>  <p>Certificado Aeródromo Civil</p>	

CERTIFICACIONES 2016	
<p><b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b></p>  <p>Distintivo ESR</p>	<p><b>DIMENSIÓN SOCIAL</b></p>  <p>Great Place to Work</p>
<p><b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b></p>  <p>ISO 9001</p>	<p><b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b></p>  <p>IPC Sustentable</p>
<p><b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b></p>  <p>ISO 14001</p> <p>Corporativo y 13 aeropuertos</p>	<p><b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b></p> <p>MEMBER OF <b>Dow Jones Sustainability Indices</b> In Collaboration with RobecoSAM</p> <p>DJSI</p>
<p><b>DIMENSIÓN SOCIAL</b></p>  <p>OSHAS 18000</p> <p>Corporativo y 13 aeropuertos</p>	

**SIGNIFICADO DE PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS**

**DIMENSIÓN ECONÓMICA**

**DIMENSIÓN SOCIAL**

**DIMENSIÓN AMBIENTAL**

**Distintivo Empresa Familiarmente Responsable**

Reconocimiento a las empresas que implementan y promueven políticas y prácticas para que las personas trabajadoras se desarrollen de manera integral, en el centro de trabajo, en su ámbito personal y profesional.

**Distintivo Empresa Incluyente**

Reconocimiento a las empresas que desarrollan prácticas de inclusión laboral a favor de las personas trabajadoras con alguna condición o situación de vulnerabilidad.

**Distintivo M**

Reconocimiento a las empresas que incrementan sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, que le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes.

**Certificado Aeródromo Civil**

Reconocimiento a los aeropuertos que cumplen los estándares técnicos internacionales en el lado aire de los aeródromos garantizando la seguridad operacional, instalaciones, procesos, servicios y personal calificado.

**Certificado Calidad Ambiental**

Reconocimiento a las empresas que garantizan el cumplimiento efectivo de la legislación y mejoran la eficiencia de sus procesos de producción, su desempeño ambiental y su competitividad.

**Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo**

Reconocimiento a las empresas que instauran y operan sistemas de administración en seguridad y salud a fin de favorecer el funcionamiento de los centros de trabajo seguros e higiénicos.

Reconocimiento a las buenas prácticas sustentables, en el desarrollo de proyectos turísticos y el compromiso de las empresas turísticas que operan en México bajo los criterios globales de sustentabilidad.

**Distintivo S**

Reconocimiento a las empresas comprometidas voluntaria y públicamente con una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio.

**Distintivo ESR**

La norma es una herramienta para las empresas que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplan constantemente con los requisitos del cliente y que la calidad se mejore constantemente.

**ISO 9001**

La norma proporciona certeza de que se está midiendo y mejorando el impacto ambiental de la organización.

**ISO 14001**

La norma demuestra la capacidad de la organización para cumplir los requisitos de la legislación de seguridad y salud ocupacional.

**OSHAS 18001**

Investiga y reconoce a los mejores lugares de trabajo en más de 45 países alrededor del mundo. Tomando como base la información de empleados, este estudio sobre la excelencia en el lugar de trabajo y prácticas de liderazgo es el más extenso y respetado a nivel mundial.

**GREAT PLACE TO WORK**

Empresas listadas en la Bolsa, que son reconocidas por sus prácticas en sustentabilidad.

**IPC SUSTENTABLE**

Este índice es el estándar más alto en términos de sustentabilidad corporativa basados en el análisis de la información financiera, medioambiental, social y de gobierno corporativo.

**DJSI**

## 2. GOBIERNO CORPORATIVO

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

El Gobierno Corporativo de OMA agrupa las normas, principios y procedimientos con los que se rigen y desarrollan los negocios, dentro de un marco de ética y transparencia. Para operar, se basa en los más altos estándares internacionales de cumplimiento, favoreciendo la estabilidad y crecimiento económico, así como la confianza de los grupos de interés.

La Asamblea de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de OMA, encargado de acordar y ratificar todas las operaciones del Grupo.

Las resoluciones que derivan de su actividad son acatadas por el Consejo de Administración, quien a su vez es responsable de tomar decisiones estratégicas, asegurando aportar valor para todas las partes interesadas.

La responsabilidad prioritaria del Consejo de Administración es definir los lineamientos de OMA, así como establecer las estrategias que marcan las principales directrices del negocio.

Los miembros que lo componen son aprobados por la Asamblea de Accionistas de acuerdo a su experiencia, capacidad y prestigio profesional, tal como lo establece la Ley del Mercado de Valores (LMV) y como se reitera en el Manual del Consejo, documento que determina la composición de este órgano de gobierno. Una vez que la Asamblea los aprueba, los Consejeros Independientes firman una declaración de independencia.

## 2a. Consejo de Administración

En la actualidad, el Consejo de Administración de OMA se conforma por 11 miembros, de los cuales cinco son consejeros independientes y una es mujer. 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. El consejero que se postula para el cargo de Presidente debe de calificar en el *Financial Expert Criteria* de acuerdo a la Ley Sarbanes-Oxley.

El desempeño de los miembros del Consejo de Administración se evalúa de forma periódica por un tercero y se contemplan aspectos de auditoría, finanzas, planeación, sustentabilidad y riesgos. Las áreas de oportunidad son reflejadas en una retroalimentación sobre los resultados. Además, todos los miembros del Consejo de Administración tienen conocimiento y firman de común acuerdo el Código de Ética y de Conducta de OMA. Para conocer la biografía de los Consejeros se puede consultar la página <http://ir.oma.aero/es/directors.cfm>

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2016**  
Información al cierre del 31 de diciembre de 2016.

<i>Consejeros</i>	<i>Posición</i>	<i>Años de participación</i>	<i>Edad</i>
Diego Quintana Kawage*	Presidente y Consejero	5	45
José Luis Guerrero Álvarez	Consejero Propietario	11	72
Sergio Fernando Montaña León	Consejero Propietario	11	68
Luis Fernando Zárate Rocha	Consejero Propietario	16	72
Alonso Quintana Kawage*	Consejero Propietario	13	43
Frédéric Paul Joseph Dupeyron*	Consejero Propietario	1	48
Felipe Duarte Olvera	Consejero Independiente**	1	70
Alberto Felipe Mulás Alonso	Consejero Independiente**	10	55
Elsa Beatriz García Bojorges	Consejero Independiente**	3	50
Ricardo Gutiérrez Muñoz	Consejero Independiente**	3	39
Ricardo Maldonado Yáñez	Consejero Independiente**	1	49
Jacques Follain	Consejero Suplente	10	61
Rodrigo Quintana Kawage	Secretario del Consejo (no forma parte del Consejo)	4	38
Alfredo Domínguez Sánchez***	Prosecretario del Consejo (no forma parte del Consejo)	4	42

\* 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.

\*\*\* Director de Asuntos Jurídicos de Grupo Aeroportuario del Centro Norte - OMA.

Las principales funciones del Consejo de Administración de OMA son:

- Determinar y establecer las estrategias generales para la conducción del negocio, el plan de negocios y el presupuesto de inversiones anuales.
- Vigilar el cumplimiento de las normas, certificaciones, así como el Código de Ética y de Conducta.
- Aprobar el Plan Estratégico y el presupuesto anual.
- Autorizar el Plan Maestro de Desarrollo quinquenal de los aeropuertos.
- Aprobar la manera en que la Sociedad votará sus acciones en las Asambleas de Accionistas de sus subsidiarias.
- Supervisar el cumplimiento de la Política de Sustentabilidad.
- Diseñar y dar seguimiento a las Estrategias de Sustentabilidad.
- Proponer aumentos en el capital social.
- Designar al Director General de entre los candidatos propuestos por los miembros del Consejo de Administración, al igual que removerlo por causas debidamente justificadas.
- Establecer y/o remover comités, así como delegar facultades a los mismos o modificar las existentes.
- Analizar los riesgos potenciales.
- Presentar los informes anuales del Comité de Auditoría y del Comité de Prácticas Societarias, en su caso, al igual que el informe anual del Director General, acompañado del dictamen del auditor externo.

## 2b. Comités de Apoyo

Para dar cumplimiento a sus responsabilidades, al igual que a los estatutos de la Sociedad, el Consejo de Administración cuenta con dos Comités de Apoyo integrados por cinco consejeros independientes. Ambos determinan las compensaciones del Director General y de los Directivos relevantes de OMA en concordancia con la Política de Retribución Integral (fija y variable).



Taxco de Alarcón, Guerrero.  
Archivo México Desconocido.

## Comité de Auditoría

Vigila el cumplimiento de las políticas corporativas, de control interno, contables, de información financiera y que el Director General cumpla los acuerdos de la Asamblea de Accionistas y del Consejo de Administración, además de evaluar el desempeño del auditor independiente, así como de proponer la designación del auditor externo. Sus responsabilidades están alineadas a las disposiciones aplicables que marca la Ley del Mercado de Valores.

El Comité de Auditoría también tiene a su cargo discutir los Estados Financieros de la Sociedad con las personas responsables de su elaboración, revisar y aprobar los informes anuales presentados a la *Securities and Exchange Commission* (SEC), la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Está integrado por:



**Elsa Beatriz García Bojorges**  
(Presidenta/Consejera Independiente)



**Felipe Duarte Olvera**  
(Consejero Independiente)



**Alberto Mulás Alonso**  
(Consejero Independiente)

## Comité de Prácticas Societarias, Finanzas, Planeación y Sustentabilidad

Supervisa los principios éticos sobre los cuales OMA opera; valora las políticas de inversión y financiamiento; establece la planeación estratégica de largo plazo e identifica los riesgos a los cuales está expuesta la organización en todos los ámbitos que comprenden la sustentabilidad: económico-financiero, social y ambiental. De igual forma, es el órgano encargado de la evaluación y compensación de los miembros del Consejo y Directivos relevantes.

Está integrado por:



**Alberto Mulás Alonso**  
(Presidente/Consejero Independiente)



**Ricardo Gutiérrez Muñoz**  
(Consejero Independiente)



**Ricardo Maldonado Yáñez**  
(Consejero Independiente)

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Fecha de sesión	% de participación
15 Marzo 2016	100%
19 Abril 2016	90.90%
20 Julio 2016	54.54%
19 Octubre 2016	90.90%
1 Diciembre 2016	100%

COMITÉ DE AUDITORÍA	
Fecha de sesión	% de participación
25 Febrero 2016	100%
14 Marzo 2016	100%
18 Abril 2016	66.66%
19 Julio 2016	100%
18 Octubre 2016	100%

COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS FINANZAS, PLANEACIÓN Y SUSTENTABILIDAD	
Fecha de sesión	% de participación
4 Marzo 2016	100%
20 Julio 2016	66.66%
10 Octubre 2016	100%
23 Noviembre 2016	100%

Sesión conjunta de los comités de auditoría y de prácticas societarias, finanzas, planeación y sustentabilidad	% de participación
10 Noviembre 2016	100%

En las sesiones del Comité de Prácticas Societarias, Finanzas, Planeación y Sustentabilidad se revisan los avances a las iniciativas de sustentabilidad, que abarcan los temas de calidad y servicio al cliente, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social.

OMA cuenta con diferentes mecanismos para mantener fluida la comunicación entre el Consejo de Administración y los grupos de interés, a través de 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, así como eventos relevantes con la sociedad. El área de Relación con Inversionistas se da a la tarea de coordinar esta vinculación, así como atender y canalizar las solicitudes de información por parte de las partes relacionadas.

Para mayor información financiera y de gobierno corporativo se encuentra disponible la forma 20F, en donde se incluyen temas de riesgos, derecho de voto y conflictos de interés, entre otros. La forma 20F se puede consultar en la página web de OMA a través de la siguiente liga: <http://ir.oma.aero/ES/InvestorKit.cfm>

## Equipo Directivo

OMA es guiada en sus actividades diarias por un equipo directivo experimentado, diverso y comprometido con la transparencia, enfocados en ofrecer servicios aeroportuarios y comerciales de excelencia.

El Director General es quién aprueba cada año el Informe de Sustentabilidad de OMA y lo da a conocer al Consejo de Administración.



**Porfirio González**  
(Director General)



**Javier Villegas**  
(Gerente de Auditoría Interna)



**Smael Banse**  
(Director de Operaciones)



**Roberto Ontiveros**  
(Director de Infraestructura y Mantenimiento)



**Juan Manuel Jáuregui**  
(Director de Aeropuertos)



**Vicsaly Torres Ruiz**  
(Director de Administración y Finanzas)



**André Lormain**  
(Director de Áreas Comerciales y Mercadotecnia)



**Alfredo Domínguez**  
(Director de Asuntos Jurídicos)



**Héctor Cortés Cortés**  
(Director de Diversificación y Nuevos Negocios)

## 2c. Administración de Riesgos

G4-2, G4-14, G4-45, G4-46, G4-47, G4-EC2, G4-S03

Contar con un conocimiento de los riesgos a los que está vulnerable la organización es un tema estratégico ante un entorno global y en constante cambio. En OMA estamos alertas para identificar, gestionar y mitigar los riesgos a los que estamos expuestos.

El **Comité de Riesgos** tiene bajo su responsabilidad el detectar y administrar adecuadamente los riesgos reales y potenciales, generando la estrategia que permita evitarlos, disminuirlos o mitigarlos, asegurando así la continuidad del negocio. La metodología que utiliza permite identificar, priorizar y valorizar los riesgos de acuerdo al impacto que pudieran generar en el funcionamiento de las instalaciones, en la seguridad de usuarios y pasajeros, en la rentabilidad de la empresa y en los temas relacionados con la corrupción o fraude, a nivel de todas las subsidiarias. De forma anual se presentan los riesgos ante el **Comité de Prácticas Societarias, Finanzas, Planeación y Sustentabilidad**, que se da a la tarea de analizar, evaluar y generar comentarios si se requieren.

Durante 2016 identificamos 65 riesgos potenciales.

Clasificación de riesgos:



El Salto, Ciénega de González.  
Santiago Nuevo León.  
Fernando Leal.

El cambio climático y sus consecuencias representan un desafío que puede afectar directa o indirectamente una organización, derivados de las modificaciones en los patrones de precipitación, el aumento de la temperatura del ambiente y la disponibilidad de agua.

En OMA estamos expuestos a los efectos de estas condiciones variables. De forma periódica, las regiones norte y centro del país se ven afectadas por lluvias torrenciales y huracanes, sobre todo durante los meses de julio a septiembre. Adicionalmente, los aeropuertos de Mazatlán, Culiacán y Acapulco son susceptibles a inundaciones esporádicas como resultado de las lluvias de mayor magnitud.

Los desastres naturales pueden, potencialmente, obstaculizar o causar la suspensión de las operaciones de la compañía, dañar la infraestructura necesaria para sus operaciones o afectar en forma adversa la llegada de vuelos y los destinos atendidos por sus aeropuertos. Cualquiera de estos eventos pudiera reducir el volumen tanto en tráfico de pasajeros como de carga. Si se llegaran a presentar desastres naturales en destinos atendidos por OMA, se podrían afectar en forma adversa sus actividades, resultados de operación, proyectos y situación financiera.

El análisis de riesgo asociado al cambio climático permite prevenir y realizar una serie de medidas para la adaptación a este fenómeno, por lo que se cuenta con un seguro que da cobertura a las instalaciones en los aeropuertos por los daños causados por desastres naturales, accidentes u otros eventos similares.

Durante el 2016, el aeropuerto de Tampico se inundó debido a las fuertes precipitaciones. Uno de los daños ocasionados por la tormenta fue el colapso de una sección de la cerca límite, afectando a la comunidad aledaña. Vecinos afectados presentaron demandas por daños y perjuicios contra el aeropuerto de Tampico; al final, la compañía de seguros rechazó las demandas alegando que el daño fue causado por un desastre natural.

Para mayor información relacionada a la administración y gestión de riesgos de la compañía, por favor consulte el Reporte 20-F <http://ir.oma.aero/ES/InvestorKit.cfm>



## 3. SUSTENTABILIDAD

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

Los aeropuertos son piezas clave en el desarrollo del país y de las comunidades en donde tienen presencia. Sirven como la puerta de acceso de las ciudades y reciben a las personas que visitan a sus seres queridos. A la par, también son un mecanismo relevante para el desarrollo de negocios e inversiones. Por sus características y facilidades, constituyen espacios de reunión en donde diversos actores unen esfuerzos para conectar a usuarios y pasajeros.

Desde sus inicios, OMA avanza bajo la convicción de ser una empresa que aporta valor en los ámbitos económico, social y ambiental siendo responsable ante todos los grupos con quienes existe una relación directa o indirecta.

En los primeros años de operación se implementaron acciones locales en favor de la comunidad y el medio ambiente. Para contar con un marco de referencia que las organizara, en el 2007 se determinaron los lineamientos a seguir en los aeropuertos del Grupo. El resultado se concretó mediante la Política de Sustentabilidad y sus compromisos, mismos que han evolucionado a la par del avance en el desempeño sustentable de la organización. Con la guía de este esquema se ha logrado que nuestras acciones tengan mayor impacto positivo y así se traducen en la construcción de entornos sustentables.



Centro Histórico de San Luis Potosí.  
San Luis Potosí.  
Archivo México Desconocido.

## Nuestra Política de Sustentabilidad:

Contribuir al bienestar y satisfacción de nuestros empleados y sus familias, clientes, accionistas y socios económicos, mediante el desarrollo de aeropuertos con infraestructura y servicios de calidad basados en: el respeto a los derechos humanos, la mitigación del impacto ambiental de nuestras operaciones, el cuidado de la calidad de vida en el trabajo y el equilibrio en el uso de los recursos económicos, sociales y medioambientales, preservándolos para las futuras generaciones. Asimismo, colaborar para el desarrollo socioeconómico de las comunidades aledañas a nuestros aeropuertos.

## Nuestros compromisos son:



### **Gobierno Corporativo**

- i. Establecer un desempeño económico, societario, ambiental y social en línea con el Código de Ética de OMA, la adopción de las mejores prácticas y el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales aplicables.
- ii. Controlar efectivamente los riesgos por los cuales la empresa es directamente responsable.
- iii. Promover una cultura en contra de la corrupción.
- iv. Rendir cuentas a las partes interesadas en una base regular y transparente.

### **Medio Ambiente**

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



### **Biodiversidad**

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





### Ámbito Social

- i. Respetar los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.
- ii. Operar en un marco de Responsabilidad Social.
- iii. Colaborar al equilibrio social entre nuestros grupos de interés.
- iv. Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades.
- v. Promover la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- vi. Fomentar un ambiente laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de los empleados.
- vii. Establecer objetivos para prevenir los riesgos laborales que nos permita alcanzar la meta de cero accidentes de trabajo y cero enfermedades profesionales.
- viii. Estimular la eficacia individual y colectiva motivando y desarrollando las competencias de los empleados.
- ix. Capacitar a nuestros empleados en los principios de Calidad, Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Responsabilidad Social, para enfrentar los retos de nuestro negocio y de nuestra comunidad.



### Ámbito Económico

#### Clientes:

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

#### Proveedores:

- i. Establecer relaciones comerciales justas con proveedores.
- ii. Aplicar el Código de Ética de OMA y asegurar su cumplimiento en las adquisiciones.
- iii. Involucrar a los proveedores y socios comerciales en el cumplimiento de los estándares de calidad, gobierno corporativo, ambientales y sociales.

#### Comunidad Aledaña:

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

## 3a. Materialidad

El desarrollo de las mejores prácticas de sustentabilidad involucra la necesidad de establecer aquellos aspectos económicos, sociales y ambientales relevantes para el negocio y para los grupos de interés, así el análisis de materialidad es la herramienta indicada para lograr este propósito.

En el 2014, OMA ejecutó el Análisis de Materialidad. A partir de sus resultados se han tomado decisiones que permiten canalizar los recursos necesarios y disponibles para alcanzar los objetivos de la estrategia de sustentabilidad así como rendir cuentas a los grupos de interés.

La identificación de los aspectos materiales se centra en cuatro pasos clave basados en la versión G4 del *Global Reporting Initiative*. Su elaboración se asignó a un consultor externo, a través de la aplicación de encuestas a los grupos de interés, a la alta dirección de la empresa y a los mandos intermedios.

Consultor externo:  **pwc**

Premisas para realizar el análisis de materialidad:

Global Reporting Initiative  
IPC Sustentable  
Requisitos Legales

Análisis de Riesgos  
Objetivos del Negocio

Pasos clave para realizar análisis de materialidad:



Proceso de elaboración del análisis de materialidad:



A partir de la información obtenida fue factible definir los aspectos que resultaron de mayor relevancia para OMA y los grupos de interés. De forma adicional, se logró vincular estos aspectos con los indicadores de la *Global Reporting Initiative*, lo que facilitó establecer un cronograma de respuesta de dichos aspectos para los siguientes años. El realizar el ejercicio y la planeación respectiva da las condiciones para informar puntualmente acerca del desempeño sustentable del Grupo.

## Matriz de Materialidad: Aspectos no relevantes y poco relevantes

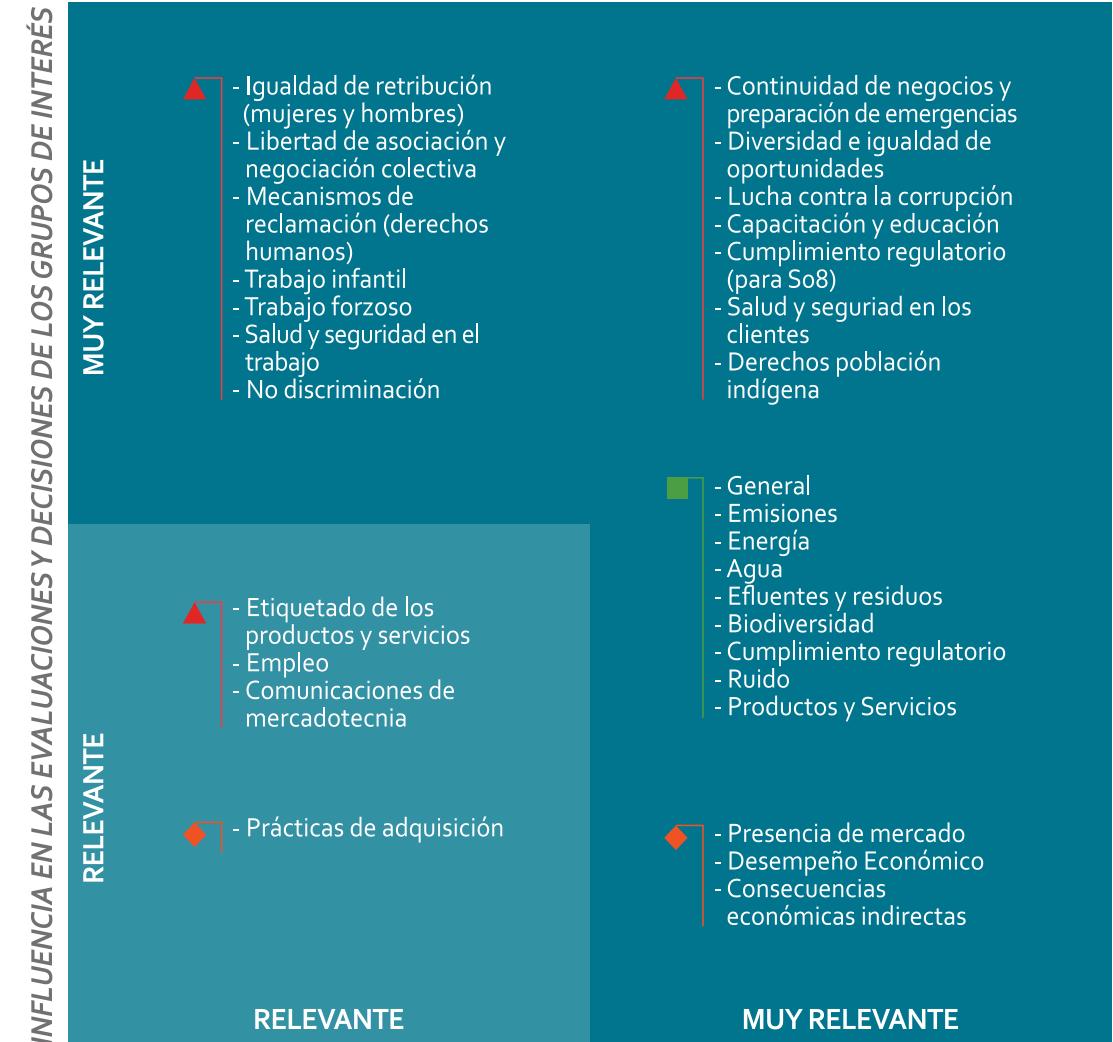
▲ Impactos Sociales      ■ Impactos Ambientales      ◆ Impactos Económicos



**IMPORTANCIA PARA LA EMPRESA** (Impactos Sociales, Económicos y Ambientales)

## Matriz de Materialidad: Aspectos relevantes y muy relevantes

▲ Impactos Sociales      ■ Impactos Ambientales      ◆ Impactos Económicos



**IMPORTANCIA PARA LA EMPRESA** (Impactos Sociales, Económicos y Ambientales)

## 3b. Objetivos Estratégicos para el desarrollo sustentable

El Plan Estratégico de OMA permite llevar a cabo la planificación del desarrollo de los proyectos aeroportuarios, comerciales, de capacitación y de seguridad, así como para determinar las acciones en materia de sustentabilidad. Es la plataforma ideal que guía y coordina los parámetros para cumplir con la misión y visión del Grupo.

Dentro del Plan Estratégico de OMA se establecen los indicadores que fijan la hoja de ruta para alcanzar los objetivos planteados. Los objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable, que también permiten conocer el desempeño del Grupo, se estructuran en las cuatro perspectivas bajo las que se alinea la gestión sustentable y en donde se enfocan las prioridades.

Iniciativas que integran la Gestión Sustentable de OMA:



A través de los indicadores clave de desempeño (KPIs) se valora el progreso respecto a las metas establecidas en el corto y mediano plazo.

Estos objetivos son definidos por el Comité de Sustentabilidad y aprobados por el Consejo de Administración, a quienes se presentan resultados y avance de las metas cada trimestre.

### Objetivos estratégicos para el desarrollo sustentable 2016

DIMENSIÓN ECONÓMICA			
Objetivo: Incrementar la satisfacción del cliente			
KPI	Meta	Real	% de cumplimiento
Calidad en el servicio ASQ	4.15	4.08	99.3%
Incrementar la satisfacción de pasajeros	100%	100%	
Índice de satisfacción de aerolíneas	82	82	

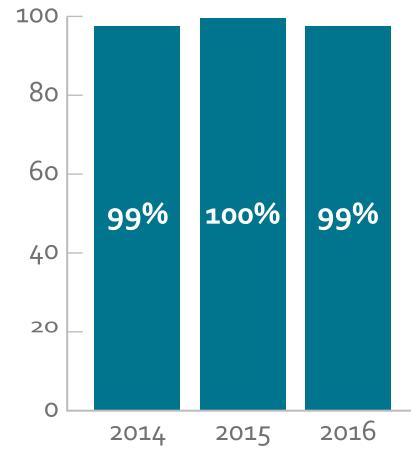
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
Objetivo: Fomentar el cuidado del medio ambiente			
KPI	Meta	Real	% de cumplimiento
Calidad del agua tratada	95%	98%	100%
Huella de carbono	1.92	1.59	
Protección a la biodiversidad	2	2	

DIMENSIÓN SOCIAL			
Objetivo: Contribuir al desarrollo de la comunidad			
KPI	Meta	Real	% de cumplimiento
Desempeño económico, social y de Gobierno Corporativo	7.80	9.08	96%
Empresa Socialmente Responsable	2.93	2.94	
Programa de Compromiso Social OMA	100%	100%	

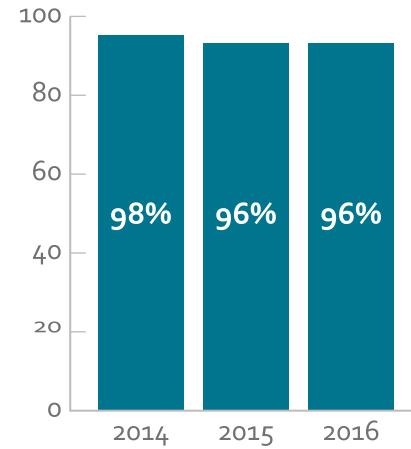
DIMENSIÓN SOCIAL			
Objetivo: Mitigar los riesgos laborales			
KPI	Meta	Real	% de cumplimiento
Índice de frecuencia de accidentes	.51	.63	90%
Índice de gravedad de accidentes	17	15.82	
Programa de autogestión STPS	96%	96%	

## PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2014-2016

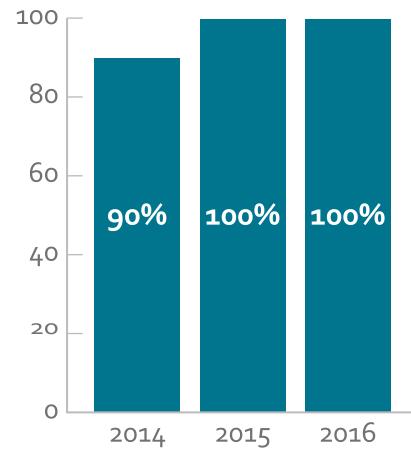
### Incrementar la satisfacción del cliente



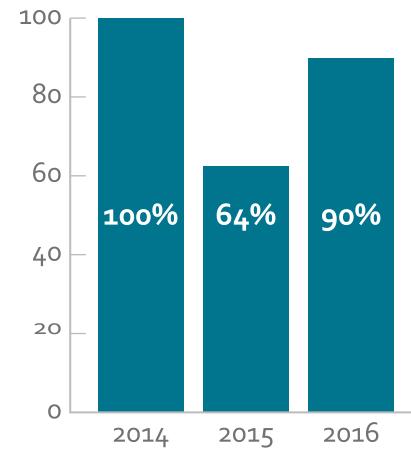
### Contribuir al desarrollo de la comunidad



### Fomentar el cuidado del medio ambiente



### Mitigar riesgos laborales



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE 2017-2018			
Objetivo	KPI	2017	2018
Incrementar la satisfacción del cliente	Calidad en el servicio ASQ	4.11	4.18
	Aeropuertos con calificación ASQ superior al promedio LAC	100%	100%
	Índice de satisfacción de aerolíneas	84	85
Contribuir al desarrollo de la comunidad	Desempeño económico, social y de Gobierno Corporativo	7.85	7.9
	Empresa Socialmente Responsable	2.94	2.95
	Avances en el programa de compromiso social OMA	100%	100%
Fomentar el cuidado del medio ambiente	Calidad del agua tratada	98%	100%
	Huella de carbono	1.91	1.89
	Protección a la biodiversidad	3	4
Mitigar los riesgos laborales	Índice de frecuencia de accidentes	0.49	0.47
	Índice de gravedad de accidentes	16.2	15.4
	Programa de autogestión STPS	96.5	97

## 3c. Sistema de Gestión Integrado

La alta dirección de OMA está consciente que en el entorno de negocios actual sólo es posible competir y asegurar la supervivencia de la empresa si se establecen y se mantienen actualizados sistemas de trabajo que mejoren continuamente el servicio al cliente, además de contribuir al desarrollo de la comunidad, fomenten el cuidado del medio ambiente y propicien un entorno laboral seguro y saludable.

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) se ha desarrollado para proporcionar a los colaboradores de OMA los lineamientos y guías necesarios para realizar su trabajo de acuerdo a normas internacionales. Sus especificaciones tienen alcance para proveer servicios de administración de terminales incluyendo la revisión de equipaje de pasajeros, así como la limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

### El Sistema de Gestión Integrado abarca las iniciativas de:



El Sistema de Gestión Integrado se administra mediante un programa de revisiones gerenciales que se llevan a cabo en los aeropuertos y el corporativo. Son programadas cada seis meses con la finalidad de asegurar su eficiencia y conveniencia. De manera complementaria y de acuerdo a calendarios previstos se llevan a cabo auditorías que permiten mantener vigentes las certificaciones.

### OMA ha adoptado como referencia para su Sistema de Gestión Integrado las normas:



## 3d. Cadena de Valor

G4-2, G4-12, G4-45, G4-EC9

### 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.

A nivel mundial se ha detectado la necesidad y conveniencia de desarrollar y permear el compromiso de sustentabilidad ante la cadena de valor, lo que requiere fortalecer las prácticas de los proveedores y socios comerciales. Sensibles a ello, la gestión de los riesgos y oportunidades en la cadena de suministro es uno de los aspectos que los inversionistas empiezan a valorar con mayor determinación.

Los proveedores y socios comerciales son una parte integral del negocio de OMA. La dinámica de interacción se refleja con el dato de que durante el 2016 sostuvimos relaciones comerciales con 3 mil 574 proveedores nacionales.

OMA busca mantener relaciones con la cadena de valor acorde con los valores corporativos que practica el Grupo, para lograrlo se ha planteado el objetivo de crear relaciones de negocio responsables con los proveedores y socios comerciales a través de un enfoque colaborativo.

Cascada de Basaseachi.  
Ocampo, Chihuahua.  
Archivo México Desconocido.

El enfoque de desarrollar una cadena de valor sustentable se basa en los lineamientos de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. De esta manera podemos definir las expectativas en relación a proveedores y socios, mapear la cadena de valor para determinar los esfuerzos con base a los impactos y prioridades de negocio, ayudar a los proveedores a generar capacidades internas para alinearse con estas expectativas y así comunicar los avances y áreas de oportunidad.

Desde 2014 se promueve el Código de Ética y Reglas de Conducta para Proveedores, Subcontratistas y Socios de Negocios. El documento incentiva que su adopción impacte de manera positiva al ejercer las relaciones comerciales justas con ellos. Con ello se hace viable que asuman compromisos para respetar temas de salud, seguridad y medioambiente, así como de derechos humanos y prácticas laborales. El contenido del Código 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 detallan.

El Código de Ética y Reglas de Conducta para Proveedores, Subcontratistas y Socios de Negocios está integrado en nuestros procesos de contratación y se incluye en todos los contratos firmados por proveedores y socios.

OMA selecciona, evalúa y reevalúa a los proveedores para identificar aquellos que son críticos para el negocio. Los proveedores críticos son aquellos que brindan un servicio en nombre de OMA, entendiendo que sus prácticas pueden afectar en forma directa a la calidad y el nivel de servicio que se otorga a los usuarios y pasajeros y a la marca, por su cercanía y contacto con los clientes. Adicionalmente se considera el volumen de compra que supone para OMA.

Proveedores críticos de OMA:



## Identificación de riesgos potenciales

Cada año se busca identificar y actualizar los riesgos potenciales en materia de sustentabilidad entre los proveedores críticos. El resultado de este proyecto se denomina el rating de proveedores. Este instrumento permite centrar nuestros esfuerzos en aquellos proveedores y socios que tienen un mayor riesgo y presentan mayores áreas de oportunidad. Mediante cuatro parámetros se realiza la clasificación de los proveedores de acuerdo a su nivel de riesgo:

Para conocer y valorar cuáles son los riesgos potenciales en materia de sustentabilidad entre los proveedores críticos se identifican los temas clave que pueden suponer un mayor riesgo a través de una agencia externa. El análisis considera los siguientes aspectos: medio ambiente, corrupción, derechos laborales, condiciones laborales y calidad de servicio y permite a los proveedores y socios comerciales incluir acreditaciones, certificaciones o evidencia sobre sus prácticas actuales para medir también su transparencia en relación con OMA.

La evaluación ejecuta un diagnóstico para conocer el desempeño de los proveedores críticos en cada uno de los rubros.

### Proceso de elaboración de rating de riesgos



Como resultado, del total de los 12 proveedores y socios comerciales analizados, 2 presentan un nivel de riesgo alto, mientras que 9 presentan un nivel de riesgo medio y 1 riesgo bajo. Durante 2017 se trabajará junto con los proveedores y socios para analizar los resultados obtenidos así como las áreas de oportunidad, lo que permitirá definir y fortalecer sus planes de mejora.

En el 2016 fue definido el Marco de Referencia para la integración de la sustentabilidad en la cadena de suministro. El Marco contiene tres ejes rectores enfocados a dar seguimiento y controlar el desempeño de la cadena de valor; capacitar y crear oportunidades colaborativas e integrar la sustentabilidad en los procesos de compra. El siguiente paso, a desarrollar durante el 2017, será un plan de acción con iniciativas concretas, indicadores y objetivos que partan de las líneas estratégicas que han sido consideradas.

## 3e. Grupos de Interés

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

Nuestros aeropuertos conviven a diario con diferentes grupos de interés dentro y fuera de las instalaciones y esa relación influye en la forma en la que hacemos negocios.

En este sentido en los aeropuertos del grupo de manera anual, se realizan las Comisiones Consultivas, que están integradas por autoridades de los tres niveles de gobierno, representantes de cámaras empresariales, de los sectores productivos y de la sociedad civil.

El propósito principal de esta actividad es el de fortalecer la actividad socio económica de las diferentes regiones donde se encuentran los aeropuertos.

En 2016 se llevaron a cabo actividades de consulta, discusión y acuerdos relacionados con los siguientes temas:

- Programa Maestro de Desarrollo
- Resultados operativos
- Conectividad
- Acciones sustentables

En OMA hemos identificado las vías de comunicación con las que nos relacionamos con ellos, estableciendo una frecuencia en su interacción.

Grupo de Interés	Vías de comunicación	Frecuencia
<b>Colaboradores</b>		
1,060 colaboradores, sindicalizados y administrativos que trabajan en los 13 aeropuertos y en el 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
<b>Mercado de Valores</b>		
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
<b>Proveedores</b>		
Empresas que facilitan sus servicios para el mantenimiento y funcionamiento de la infraestructura.	Correo electrónico	Permanente
	Comunicados	Permanente
	Línea directa de denuncias	Permanente

Grupo de Interés	Vías de comunicación	Frecuencia
<b>Cientes</b>		
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	
<b>Prestadores de servicios</b>		
Compañías que nos apoyan en la operación del negocio con servicios complementarios.	Comité local de operaciones y horarios	Permanente
	Contratos	Permanente
<b>Gobierno</b>		
Autoridades de los tres niveles de gobierno: Federal, Estatal y Municipal.	Comisiones Consultivas	Anual
<b>Comunidad Aledaña</b>		
Vecinos, empresas y comunidad en general.	Comisiones Consultivas	Anual
	Página web	Permanente
	Correo electrónico	Permanente
<b>Organizaciones de la Sociedad Civil</b>		
Principalmente las relacionadas con la salud, seguridad y medio ambiente.	Correo electrónico	Permanente
	Página web	Permanente

## 3f. Objetivos de Desarrollo Sostenible y Pacto Mundial

G4-15

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad, convirtiéndose en un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad.

Los retos globales que abarcan desde el cambio climático, las crisis de agua, la pobreza, la desigualdad, requieren soluciones donde el sector privado o empresarial puede colaborar y contribuir dentro del creciente campo de innovación en los negocios.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible aspiran a hacer realidad los derechos humanos de todas las personas y alcanzar la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas. Los objetivos y las metas son de carácter integrado e indivisible, conjugando las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental.

En este sentido, los programas, iniciativas y proyectos que OMA emprende y ejecuta desde hace algunos años, así como los recién creados, se suman y contribuyen a este genuino esfuerzo global.

A continuación se enumeran los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y las contribuciones de OMA hacia cada uno de ellos al igual que se mencionan los programas que los atienden.

Grutas de Cacahuamilpa.  
Pílcaya y Taxco de Alarcón, Guerrero.  
Archivo México Desconocido.



**Objetivo 1:** Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

- Brindando fuentes de empleos dignas.
- Donando en especie y en efectivo a las comunidades aledañas.



**Objetivo 2:** Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

- Promoviendo hábitos saludables en la alimentación.



**Objetivo 3:** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

- Desarrollando programas de salud que incluyen vacunación.
- Analizando los riesgos laborales.
- Eliminando el uso de sustancias prohibidas en las y los colaboradores.



**Objetivo 4:** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

- Desarrollando programas para elevar el grado de estudio de las y los colaboradores que tengan rezago educativo.
- Otorgando becas para todos los niveles escolares (primaria, secundaria, preparatoria, licenciatura y posgrado).
- Apoyando a la mejora de la infraestructura físico-educativa.

**Objetivo 5:** Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

- Estableciendo compromisos para respetar la diversidad en la política de sustentabilidad.
- Estableciendo compromisos para promover la igualdad de oportunidades en la política de sustentabilidad.



**Objetivo 6:** Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

- Estableciendo compromisos para la mitigación del impacto ambiental de las operaciones en la política de sustentabilidad.
- Estableciendo objetivos para prevenir la contaminación al medio ambiente en la política de sustentabilidad.
- Invirtiendo en la mejora de la infraestructura de las plantas tratadoras de aguas residuales.
- Disminuyendo el consumo de agua potable.
- Respetando las fuentes de agua protegidas.
- Protegiendo a los humedales.



**Objetivo 7:** Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

- Estableciendo compromisos para la mitigación del impacto ambiental de las operaciones en la política de sustentabilidad.
- Operando un parque solar para la generación de energía.
- Desarrollando la estrategia de eficiencia energética.





**Objetivo 8:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

- Estableciendo compromisos para prevenir los riesgos laborales en la política de sustentabilidad.
- Protegiendo los derechos laborales de las y los empleados.
- Eliminando cualquier forma de trabajo forzado.
- Eliminando cualquier forma de trabajo infantil.
- Facilitando la innovación de las y los empleados.
- Desarrollando una sólida estrategia de diversificación de negocios.



**Objetivo 9:** Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

- Invirtiendo en el desarrollo de infraestructura aeroportuaria a través del Plan Maestro de Desarrollo.



**Objetivo 10:** Reducir la desigualdad entre los países.

- Estableciendo compromisos para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad en la política de sustentabilidad.
- Estableciendo compromisos para respetar la diversidad en la política de sustentabilidad.
- Estableciendo compromisos para promover la igualdad de oportunidades en la política de sustentabilidad.
- Ofreciendo a las y los colaboradores capacitación, desarrollo y programas para su crecimiento personal y profesional.
- Brindando igualdad de oportunidades, sin discriminar por motivos de raza, género, preferencias sexuales, edad, nacionalidad o religión.
- Gestionando un sistema de denuncias anónimo para reportar cualquier agravio a los derechos humanos de las y los colaboradores, así como a otros grupos de interés.

**Objetivo 11:** Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

- Estableciendo compromisos para la mitigación del impacto ambiental de las operaciones en la política de sustentabilidad.

**Objetivo 12:** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

- Gestionando adecuada y responsablemente los transformadores eléctricos que contengan bifenilos policlorados (BPCs).
- Implementando el sistema de gestión ambiental enfocado en la gestión de residuos.

**Objetivo 13:** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

- Estableciendo compromisos para la mitigación del impacto ambiental de las operaciones en la política de sustentabilidad.
- Estableciendo objetivos para prevenir la contaminación al medio ambiente en la política de sustentabilidad.
- Incorporando en la administración de riesgos medidas relativas al cambio climático.
- Midiendo las emisiones de carbono en sus tres alcances.
- Implementando iniciativas para disminuir las emisiones de carbono.

**Objetivo 14:** Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

- Limpiando playas.
- Liberando tortugas marinas.





**Objetivo 15:** Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica.

- Estableciendo compromisos con la biodiversidad en la política de sustentabilidad.
- Estableciendo el Plan de Acción de Protección a la Biodiversidad.
- Protegiendo especies de flora amenazadas.
- Desarrollando Unidades de Manejo Ambiental para la reproducción del mangle.
- Reforestando humedales dentro de algunas de las instalaciones aeroportuarias
- Integrando los valores de los ecosistemas y la diversidad biológica en la planificación de los aeropuertos.



**Objetivo 16:** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

- Capacitando a las y los colaboradores de OMA en temas relacionados a la lucha contra la corrupción.



**Objetivo 17:** Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

- Al apoyar y aportar a la red Mexicana del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En congruencia con el compromiso al respeto a los derechos humanos, a la ética, el medio ambiente así como el evitar la corrupción tanto de manera interna como en la cadena de valor, OMA apoya y aporta al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2009.



Para contribuir con políticas adecuadas y buenas prácticas, las acciones que se emprenden a nivel corporativo en todos los niveles están orientadas al cumplimiento de los diez principios del Pacto:

#### **Derechos humanos**

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.

#### **Derechos laborales**

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.

#### **Medio ambiente**

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.

#### **Anticorrupción**

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

En todos los niveles de OMA, la conciencia de estos principios se valoran, ejercen y comparten, tanto de manera interna y externa, en la convicción de la utilidad y relevancia de los temas que se abordan.

PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE OMA,  
QUE CONTRIBUYEN A LOS OBJETIVOS DE  
DESARROLLO SOSTENIBLE



- Compromiso en la Política de Sustentabilidad
- OMA Buen Vecino



- Compromiso en la Política de Sustentabilidad



- Programa de Salud OMA
- Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo



- Compromiso en la Política de Sustentabilidad
- Unidad de Manejo Ambiental
- Sistema de gestión ambiental



- Programa de Salud OMA
- Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo



- Compromiso en la Política de Sustentabilidad
- Parque Solar
- Estrategia eficiencia energética



- Programa Empresa Libre de Rezago Educativo
- Becas OMA
- Programa OMA Adopta una Escuela



- Compromiso en la Política de Sustentabilidad
- HUB de Innovación OMA



- Plan Maestro de desarrollo



- Compromiso en la Política de Sustentabilidad
- Sistema de denuncias
- Programa de Capacitación OMA



- Compromiso en la Política de Sustentabilidad
- Sistema de gestión ambiental



- Sistema de gestión ambiental



- Compromiso en la Política de Sustentabilidad
- Sistema de gestión ambiental



- Programa de Responsabilidad Social



- Compromiso en la Política de Sustentabilidad
- Unidad de Manejo Ambiental
- Programa de Capacitación OMA



- Sistema de denuncia
- Programa de Capacitación OMA



- Aportar al Pacto mundial de las Naciones Unidas

## 4. DIMENSION SOCIAL

G4-15

### 4a. Responsabilidad Social

#### Compromisos con la comunidad de la Política de Sustentabilidad

- 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 nuestros aeropuertos.

La responsabilidad social es parte integral de la estrategia de negocio de OMA. Su relevancia la convierte en el componente que nos guía para realizar las operaciones con el propósito de ser sustentables en los ámbitos económico, social y ambiental.

En materia de Responsabilidad Social existen numerosos retos entre los que se incluye interactuar con el entorno y la sociedad en una relación balanceada que contemple ser sensibles a sus diferentes factores. Para lograrlo es significativo desarrollar la gestión de la Responsabilidad Social bajo un marco de referencia que permita alinear la inversión social con la estrategia de negocio, canalizar los recursos y vincular las acciones en favor de la sociedad.

**La Responsabilidad Social** busca atender problemáticas locales de las comunidades.

MARCO DE REFERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL OMA		
Grupos de interés / Objetivo	Ámbito	Programas y acciones realizadas en 2016
<b>Empleados y familias</b> Objetivo: Promover el cuidado de la salud, garantizar la seguridad, mejorar su nivel educativo y asegurar la no discriminación y el trato justo con el propósito de velar por la integridad de las y los colaboradores.	<b>Seguridad y Salud:</b> Mitigamos los riesgos a la seguridad y coadyuvamos en la mejora del nivel de salud de nuestros empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Seguridad y Salud OMA</li> <li>Plan Familiar de Protección Civil</li> <li>Programa Video Safe</li> <li>Certificación OHSAS 18001:2007</li> <li>Certificación Empresa Segura</li> <li>Certificación Empresa Libre de Consumo de Drogas</li> <li>Feria de la Sustentabilidad</li> </ul>
	<b>Educación:</b> Apoyamos el desarrollo intelectual y profesional de nuestros empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Becas OMA</li> <li>Hub de Innovación OMA</li> <li>Empresa Libre de Rezago Educativo</li> </ul>
	<b>Derechos Humanos:</b> Apoyamos el cumplimiento y respeto de los derechos de cada uno de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pacto Mundial de las Naciones Unidas</li> <li>Línea telefónica de denuncias</li> <li>Página web de denuncias</li> <li>Código de Ética y Conducta</li> <li>Política de Integración de Personal</li> </ul>
	<b>Medio ambiente:</b> Informamos a nuestros empleados sobre la importancia y beneficios de la protección al medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción de Biodiversidad</li> <li>Campaña de concientización ambiental</li> <li>Feria de Sustentabilidad</li> <li>Certificación ISO 14001:2004</li> </ul>
	<b>Balance de vida y desarrollo profesional:</b> Promovemos programas para lograr un equilibrio entre las actividades laborales y profesionales de las y los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa Balance de Vida</li> <li>Great Place to Work</li> <li>Plan de Carrera</li> </ul>

MARCO DE REFERENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL OMA		
Grupos de interés / Objetivo	Ámbito	Programas y acciones realizadas en 2016
<b>Comunidad</b> Objetivo: Apoyar a las comunidades aledañas a través de programas de fomento a la educación y desarrollo comunitario.	<b>Desarrollo comunitario:</b> Apoyamos programas que favorecen la educación, el desarrollo y la calidad de vida de las comunidades en donde operamos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Compromiso Social OMA</li> <li>Programa OMA Adopta una Escuela</li> <li>Programa OMA Buen Vecino</li> <li>Programa Voluntariado OMA</li> </ul>
	<b>Medio ambiente:</b> Colaboramos con la difusión del cuidado y la preservación del medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción de Biodiversidad</li> <li>Feria de Sustentabilidad</li> <li>Certificación ISO 14001:2004</li> </ul>
<b>Proveedores</b> Objetivo: Involucrar a los proveedores en las prácticas de sustentabilidad con el fin de mantener y fortalecer la comunicación bilateral.	<b>Mejores Prácticas:</b> Desarrollamos programas que fomentan la cultura de sustentabilidad en nuestros proveedores de limpieza, seguridad y estacionamientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extensión de prácticas de sustentabilidad a proveedores de seguridad, limpieza y estacionamientos</li> <li>Feria de Sustentabilidad</li> <li>Código de Ética para Proveedores</li> <li>Cadena de Suministro</li> </ul>

El Programa de Compromiso Social OMA abarca y resume las actividades y proyectos orientados lograr la vinculación con la comunidad aledaña a los aeropuertos. Para realizarlo cabalmente, contiene un plan anual de actividades que establece responsables específicos y fechas compromiso.

**Durante 2016 se llevaron a cabo 158 actividades como parte del Programa de Compromiso Social OMA.**

## Voluntariado OMA:

Por sus características e impacto, OMA busca promover la participación social de las y los colaboradores a través del voluntariado. La dedicación de su tiempo, capacidades y talento a causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro, orientados a favorecer el desarrollo social de las comunidades donde opera, es un apoyo para coadyuvar en la solución de problemáticas locales. Estimular la cultura del voluntariado es un factor que contribuye para construir y fortalecer una cultura solidaria dentro de OMA.

Para dar continuidad los avances y logros en ese rubro, en el 2016 fue actualizada la orientación de las actividades del voluntariado para dar un enfoque a la atención de grupos vulnerables. Los grupos vulnerables son personas pertenecientes a sectores específicos que constantemente obtienen menores oportunidades y en ocasiones reciben un acceso restringido a sus derechos. Esas condiciones los ponen en una situación de desventaja con respecto al resto de la sociedad.

### Grupos vulnerables atendidos:



En 2016 23 actividades de voluntariado fueron realizadas.  
14 organizaciones de la sociedad civil fueron beneficiadas.  
En 2016 288 colaboradores participaron como voluntarios.

## OMA Adopta una escuela:

La iniciativa tiene el objetivo de mejorar las condiciones de infraestructura de escuelas en zonas aledañas a los aeropuertos a través de rehabilitación de canchas y jardines, brigadas de limpieza, mantenimiento de baños, pintura interior y exterior, reparación e instalación de bebederos, así como donación de equipos de cómputo y útiles escolares.



## Limpieza de playas:

En conjunto con hoteles, instituciones educativas y asociaciones civiles, en el 2016, colaboradores del Aeropuerto de Zihuatanejo se suman a la limpieza de Playa Linda ubicada en este municipio.

Cerca de 400 participantes lograron recolectar 550 kilos de basura inorgánica la cual fue dispuesta de manera responsable.

## OMA Buen Vecino:

El proyecto está diseñado para atender problemáticas locales de las comunidades aledañas a las áreas de operaciones mediante donaciones en especie o en efectivo. Entre las donaciones en especie se encuentran: equipo de protección personal para bomberos, sillas de ruedas, bancas, malla ciclónica, juguetes y artículos varios.

En 2016 se realizaron 28 eventos en 17 municipios.

DONACIONES EN EFECTIVO 2014-2016 (pesos mexicanos)		
2014	2015	2016
4,371,857	377,012	240,000

## Feria de Sustentabilidad:

Este evento anual se planifica para que sirva como plataforma para compartir prácticas e iniciativas en sustentabilidad, con una duración de una semana, en donde se ofrecen actividades y conferencias a las y los colaboradores, sus familias y la comunidad aeroportuaria. Durante la Feria se realiza un Concurso de Fotografía, Dibujo y Collage para motivar, de manera muy sencilla y gráfica, la importancia de llevar a cabo prácticas sustentables en la vida diaria.

La temática de la Feria de Sustentabilidad 2016 fue diversa e incluía temas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, brigadas de emergencia, cuidado del agua, además de dar a conocer el impacto del trabajo diario y la importancia de atender a los grupos vulnerables.

En 2016 contamos con 2,602 participantes en la Feria de Sustentabilidad.  
En 2016 se recibieron 316 trabajos en el Concurso de Fotografía, Dibujo y Collage.

## Extensión de Prácticas a Proveedores:

Con el compromiso de promover la sustentabilidad entre los grupos de interés, capacitamos a empleados de los proveedores críticos de OMA sobre la Cultura OMA, Política de Sustentabilidad, Código de Ética, Derechos Humanos, Servicio a Clientes, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud en el trabajo.

En 2016 se capacitó a mil 256 empleados de los proveedores críticos de OMA.  
850 empleados de seguridad, 395 de limpieza y 113 de estacionamientos.

Desde 2008, OMA cuenta con el Distintivo Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE).

## 9 años reconocidos como Empresa Socialmente Responsable

En el marco del cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos de sustentabilidad en el 2016, la suma de esfuerzos de las y los colaboradores permitió avanzar un 96% de la meta prevista para contribuir al desarrollo de la comunidad, a la vez que se cumplió al 100% el Programa de Compromiso Social de OMA, reafirmando la convicción del Grupo por ser un buen vecino que contribuye al desarrollo de la comunidad y es sensible a dar apoyo a sus grupos de interés.

## 4b. Prácticas Laborales OMA

G4-10, G4-11, G4-EC3, G4-EC5, G4-EC6, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12, G4-LA13

### Compromiso laboral de la Política de Sustentabilidad

- 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.

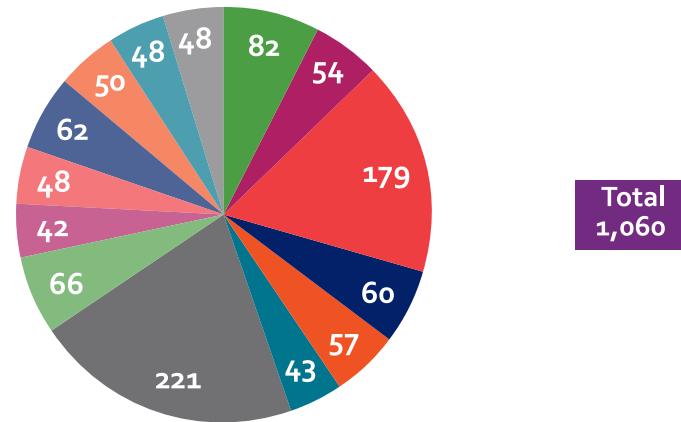
OMA trabaja de forma permanente en fomentar un ambiente laboral agradable y propicio en donde las y los colaboradores desarrollen de manera equilibrada los ámbitos profesional y personal. Somos una empresa comprometida sus derechos laborales; otorgamos libertad de asociación y negociación colectiva; rechazamos el trabajo forzado, el trabajo infantil y eliminamos cualquier forma de discriminación.

El capital humano de OMA, integrado por mujeres y hombres comprometidos, se caracteriza por sentir y proyectar pasión por el trabajo desarrollado, sabiendo que los servicios que brindan a clientes, usuarios y pasajeros son confiables y de calidad.

## COLABORADORES OMA POR AEROPUERTO 2016

ACA
CJS
Corporativo
CUL
CUU
DGO
MTY

MZT
REX
SLP
TAM
TRC
ZCL
ZIH



### Colaboradores OMA por género

Hombres	825
Mujeres	235

### Colaboradoras a nivel gerencial:

5 Mujeres
-----------

### Colaboradoras a nivel directivo:

1 Mujer
---------

### Colaboradores OMA por tipo de contrato

Sindicalizados:	572
Administrativos:	488

98% de los altos directivos proceden de las comunidades locales donde tenemos operaciones.

### Colaboradores OMA por rango de edad

19-30	222
31-50	702
51+	136

### Rotación Anual: 3.11%

### Baja voluntaria de colaboradores por rango de edad

19-30	10	30%
31-50	21	64%
50+	2	6%

### Baja voluntaria de colaboradores por género

Hombres	19	58%
Mujeres	14	42%

Dentro de OMA tenemos la convicción en que la diferencia en capacidades, experiencia, conocimientos y aptitudes genera valor para el Grupo. Por esta razón el proceso de reclutamiento y selección de personal se enfoca en la elección de candidatos derivados de sus competencias, habilidades y formación. Asimismo, valoramos y propiciamos la diversidad y la igualdad de oportunidades en todas sus formas. Eliminamos la discriminación racial, étnica, religiosa, moral, sexual, así como la originada por afiliación sindical, opiniones políticas y estado de salud.

Conscientes del impacto en el manejo de información personal de todas y todos los candidatos, garantizamos resguardar los documentos con el mismo deber y diligencia que los documentos propios lo requieran. Se respeta cabalmente el compromiso de no divulgar los datos personales sensibles obtenidos en el proceso de reclutamiento, con el fin de no afectar la esfera más íntima de su titular.

### Nuevas contrataciones en 2016:

86 personas
-------------

### Nuevas contrataciones OMA por rango de edad:

19-30	60	70%
31-50	26	30%
51+	0	0%

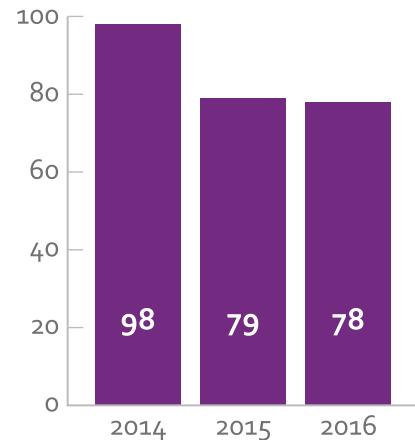
### Nuevas contrataciones por género:

Hombres	55	64%
Mujeres	31	36%

Al concretarse el proceso de reclutamiento, cuando los nuevos participantes del equipo de trabajo de OMA se integran, se establece su entrenamiento adecuado para desarrollar los conocimientos y competencias que requieren para el desempeño de sus funciones. A través de la capacitación continua, que se aplica y fomenta en todos los niveles organizacionales, se aspira a capitalizar el conocimiento y la innovación, para lograr un crecimiento en conjunto entre la empresa y colaboradores.

Entre los programas de capacitación que estimulan el desarrollo y la especialización del personal destacan: Desarrollo para Jefes de Operaciones y Seguridad, Desarrollo para Jefes de Mantenimiento, Desarrollo para Mandos Medios, Formación de Líderes, Desarrollo de Equipos, Diplomado Internacional de Ingeniería y Certificación de Aeropuertos, Diplomado de Gestión Aeroportuaria, Diplomado para Comandantes CREI y la Maestría en Gestión Aeroportuaria.

### HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO POR EMPLEADO 2014-2016



HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA DE COLABORADOR 2016	
Tipo de contrato	Promedio de horas por empleado
Administrativo	65.6
Sindicalizado	88.9

HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO 2016	
Género	Promedio de horas por empleado
Hombres	81.7
Mujeres	65.8

Dentro de sus procesos habituales, OMA lleva a cabo la evaluación anual de desempeño de los trabajadores. La medición tiene como objetivo remunerar la productividad en el trabajo al igual que mejorar el potencial en las áreas de rendimiento que se requiera.

Es un proceso continuo, mediante el cual se realiza la valoración sobre el grado en que las y los colaboradores alcanzan los objetivos de su puesto de trabajo e impulsa la mejora de sus competencias. Con este proceso se garantiza la igualdad de oportunidades para todas y todos los colaboradores.

**Personas evaluadas en 2016: 439 empleados.**

El compromiso del Grupo es fortalecer el desarrollo integral de las y los trabajadores. Para cumplir esa meta se cuenta con distintas herramientas que apoyan su desarrollo profesional y personal a través de mecanismos, procesos de cambio planeado y programas a corto, mediano y largo plazo, siempre alineados con la estrategia del negocio.

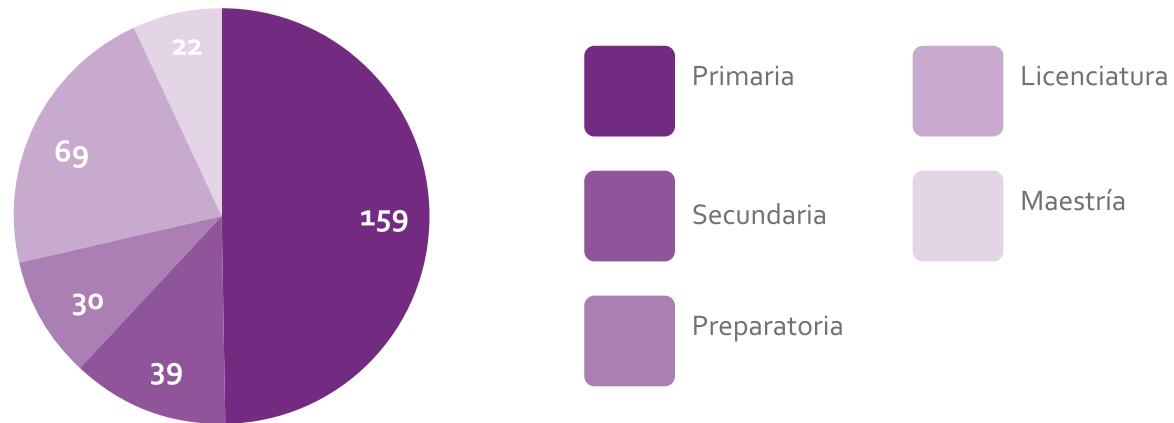
Los planes de carrera de OMA son una herramienta que define los objetivos personales del colaborador, aquellos que desea lograr a lo largo de su vida y donde su profesión o trabajo resultan ser un facilitador para su cumplimiento.

OMA cuenta con 33 planes de carrera en desarrollo que van desde posiciones técnicas hasta posiciones gerenciales.

El Modelo de Gestión por Competencias OMA tiene como objetivo lograr que todas y todos los trabajadores realicen su trabajo alineados a la estrategia del negocio. El modelo se definió con base a la misión, visión y valores del Grupo, en una estructura que consta de 21 competencias distribuidas en tres categorías. Cada competencia se compone de comportamientos observables que son evaluados por el colaborador y, en algunos casos, por su jefe directo. Con esa estructura, el modelo pretende disminuir el margen de diferencia entre los requerimientos del puesto, mejorando así el desempeño profesional de cada miembro del equipo.

Para contribuir al desarrollo integral del personal y de sus familias, ofrecemos becas educativas. A lo largo del 2016 otorgamos 293 becas, invirtiendo recursos por cerca de tres millones de pesos. Del monto total, un 30% se destina para estudios a nivel licenciatura y maestría.

### BECAS POR GRADO ESCOLAR 2016



Para aquellos colaboradores que no han concluido sus estudios de secundaria, OMA se ha sumado al programa Empresa Libre de Rezago, promovido por el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA). En ese sentido, OMA contribuye para que todas y todos sus colaboradores tengan estudios de nivel primaria, buscando el mismo objetivo a nivel secundaria.

**Colaboradores con rezago educativo a nivel primaria: 0**  
**Colaboradores con rezago educativo a nivel secundaria: 1**

COLABORADORES CON REZAGO EDUCATIVO NIVEL SECUNDARIA			
Aeropuerto	2014	2015	2016
Acapulco	3	2	0
Monterrey	6	4	1
Zihuatanejo	1	1	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>1</b>

Dentro de OMA, otra forma de motivar a las y los colaboradores y promover su crecimiento es a través del Hub de Innovación. Este instrumento apoya uno de los valores corporativos y consiste en materializar las ideas propuestas para crear nuevos servicios al pasajero, generar ahorros, incrementar ingresos, o bien, hacer más eficientes los procesos, siempre bajo un enfoque sustentable.

### Categorías de innovación:



Se utiliza la plataforma Hub de Innovación OMA donde las propuestas son evaluadas por un Comité que determina que ideas son viables y les da seguimiento hasta su implementación. Desde hace ocho años que inició el programa se han evaluado 2 mil 205 ideas.

**En 2016 se recibieron 219 ideas; 12 resultaron premiadas.**

Las actividades que las y los colaboradores ejecutan en el día a día se ven complementados con la retribución económica que perciben y las prestaciones sociales que OMA otorga. Se hace énfasis en ofrecer sueldos competitivos, 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 las y los colaboradores no influyen ni determinan su salario.

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 DE MÉXICO EN 2016	
Salario mínimo	Proporción del salario mínimo tabulador OMA
\$2,191	349%

Entre las prestaciones y beneficios adicionales a la retribución económica que reciben todas y todos los colaboradores se encuentran elementos como seguro de vida, fondo de ahorro, apoyo familiar, permisos especiales por diversas razones y caja de ahorro, entre otros.

BENEFICIOS A COLABORADORES OMA 2016		
Prestación	Administrativos	Sindicalizados
Vacaciones		
Prima vacacional		
Aguinaldo		
Seguro de vida		
Fondo de ahorro		
Fondo de apoyo familiar		
Permisos especiales		
Comedor		
Caja de ahorro		
Permiso de maternidad		
Permiso de Paternidad		

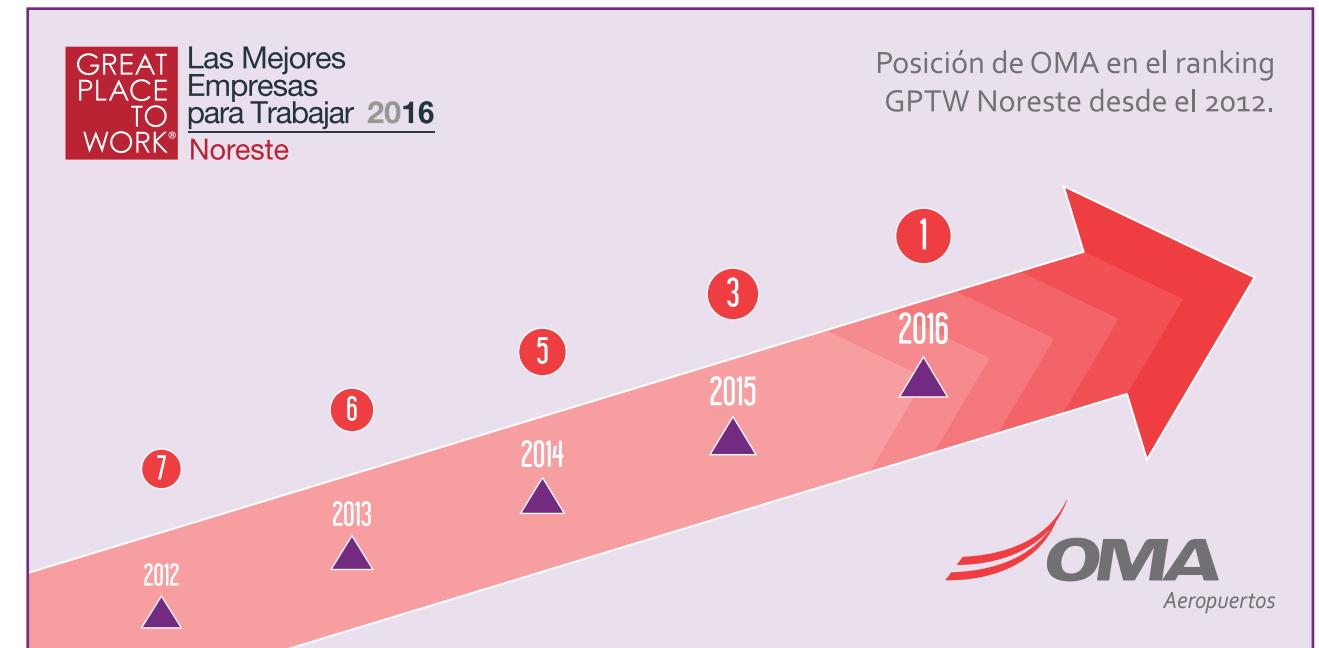
-  Otorgado superior a lo que exige la ley.
-  La ley no lo exige y la empresa lo otorga.
-  Se otorga conforme a la ley.

En el compromiso de acompañar a las y los colaboradores en cada una de las etapas de su vida profesional en OMA se cuenta con el Programa de Retiro. Su objetivo incluye ayudar a las y los colaboradores a planificar su separación de la empresa de forma exitosa, por lo que se le da asesoría para reducir el conflicto emocional y le orienta para aprovechar sus fortalezas.

Para el personal ejecutivo contamos con el Plan de Pensiones para Subgerentes, Gerentes y Directores, el cual busca formar y conservar un patrimonio para ellos y sus familias, a fin de que puedan disfrutarlo al final de su vida laboral. El programa está compuesto por un beneficio definido al retiro (indemnización legal) y una contribución definida, la cual consiste en las aportaciones del

colaborador por un monto de hasta 10.5% de su sueldo, más la aportación de OMA que corresponde al 2% del sueldo base a lo largo de la vida del plan. Hasta 2016 se han asignado 46.2 millones de pesos de reserva destinados para este beneficio y 16 millones de pesos en un fondo independiente para atender esta obligación.

Gracias a todas las acciones que OMA realizar a favor de las y los colaboradores, fue reconocida como la Mejor Empresa para Trabajar en México de la Región Noreste en la categoría de Más de 1000 colaboradores, distintivo que le otorgó el Instituto *Great Place to Work*® (GPTW) México, al obtener la posición Número 1. Este es el quinto año consecutivo en el que OMA aparece enlistada en el ranking, destacando entre más de 50 compañías de los estados de Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas y San Luis Potosí que fueron evaluadas previamente por la metodología del Instituto GPTW®.



## 4c. Seguridad y Salud en el Trabajo

G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8, G4-PR1

### Compromisos con la seguridad y salud de la Política de Sustentabilidad:

- Prevenir los riesgos laborales para alcanzar la meta cero accidentes de trabajo y cero enfermedades profesionales.
- Transmitir el enfoque de seguridad y salud a nuestros visitantes, usuarios y cadena de valor.

Un tema crucial en OMA es la seguridad y salud de todas y todos los colaboradores, visitantes además de los usuarios en todas las instalaciones, así como en las operaciones que realizamos. Nuestro objetivo continuo es contar con los controles adecuados y la prevención oportuna para evitar situaciones de riesgo y cumplir de forma permanente con la meta cero accidentes de trabajo.

Como parte de las tareas de prevención, llevamos a cabo evaluaciones e identificación de riesgos potenciales en las instalaciones y procesos, donde se consideran los factores de probabilidad de ocurrencia, exposición y consecuencias, para disminuir los índices de frecuencia, gravedad y siniestralidad. En 2016 se evaluaron 3 mil 319 actividades, de las cuales el 94%, es decir, 3 mil 128, se consideraron como no significativas.

A partir del análisis de riesgos que se realiza con minuciosidad, los datos que arroja se llevan trimestralmente al Comité de Sustentabilidad, que preside el Director General y lo integran los demás directores. De su revisión detallada parten las decisiones que se implementan a través de la estrategia general en los rubros de salud y seguridad en el trabajo.

El enfoque de OMA en el tema de seguridad y salud se centra en la prevención por medio de la capacitación en donde, además de la preparación de las y los colaboradores, se toma en consideración a los proveedores y subcontratistas en este proceso.

OMA ha diseñado en años anteriores esquemas y mecanismos de capacitación en lo que concierne a la seguridad en el trabajo y salud. Su calidad y constante actualización ha permitido lograr acreditaciones significativas en cada uno de los temas en particular.

La capacitación se realiza atentos a las innovaciones que surgen en esas áreas específicas y con el valioso apoyo de la experiencia que han acumulado las y los colaboradores.

Los temas en que OMA concentra los esfuerzos de capacitación son:

- Prevención de incidentes en el área de trabajo.
- Prevención de incendios y atención a emergencias.
- Instalaciones eléctricas, bloqueo y etiquetado de energía.
- Manejo y almacenamiento de materiales y sustancias químicas peligrosas.
- Corte y soldadura.
- Trabajos de altura.

Gracias a este enfoque de prevención se ha logrado minimizar los riesgos de seguridad y salud en el entorno de trabajo, que a su vez se traduce en beneficios sustentables para OMA.

Dentro de los objetivos estratégicos de sustentabilidad, el que se refiere a la meta de mitigar los riesgos laborales se cumplió en un 90.6% de la meta esperada para 2016. El índice de frecuencia de accidentes fue de 0.63 y el de gravedad de accidentes de 15.82 mientras que el Programa de Autogestión de STPS se cumplió al 96%.

Durante el 2016 se presentó una enfermedad profesional en el universo total de los centros de trabajo y no hubo víctimas mortales derivadas de las actividades de OMA. Asimismo se registraron siete accidentes incapacitantes de trabajo en diferentes aeropuertos y la enfermedad profesional ocurrió en el aeropuerto de Reynosa y no hubo accidentes de trayecto. Se presentaron 149 casos de enfermedades generales que ocasionaron 4,482 días perdidos.

En OMA no hay colaboradores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de determinadas enfermedades.

ACCIDENTES INCAPACITANTES DE TRABAJO Y DÍAS LABORALES PERDIDOS 2014-2016			
Concepto	2014	2015	2016
Número de accidentes incapacitantes	4	7	7
Días laborales perdidos	179	454	177

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

ACCIDENTES INCAPACITANTES POR AEROPUERTO Y DÍAS PERDIDOS 2016																
Aeropuerto	ACA	CJS	CUL	CUU	DGO	MZT	MTY	REX	SLP	TAM	TRC	ZCL	ZIH	Corp	SC	Total
Accidentes incapacitantes	0	0	0	2	1	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	7
Días perdidos	0	0	0	33	14	0	0	98	27	0	0	0	5	0	0	177

ACCIDENTES POR GÉNERO 2016		
Concepto	Hombre	Mujer
Accidentes incapacitantes de trabajo	6	1
Días de incapacidad por accidentes de trabajo	150	27

ACCIDENTES INCAPACITANTES Y DÍAS PERDIDOS POR GÉNERO 2016				
Concepto	Días perdidos	% de días perdidos	Número de accidentes	% de accidentes
Hombre	150	85	6	86
Mujer	27	15	1	14
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

DESCRIPCIÓN DE ACCIDENTES INCAPACITANTES DE TRABAJO 2016				
Aeropuerto		Días de incapacidad	Personal	Género
CUU	Un elemento del área del CREI al realizar práctica de acoplamiento de mangueras se tuerce el tobillo provocando caída y dolor.	17	OMA	Hombre
DGO	Un elemento del área del CREI al realizar práctica de extender y enrollar manguera, se lastima el dedo anular derecho.	14	OMA	Hombre
REX	Un elemento del área del CREI al realizar práctica de golpear llanta con un mazo, se lastima el brazo izquierdo.	18	OMA	Hombre
SLP	Una colaboradora del área de Operaciones al salir del baño en pasillo exterior se resbala en piso mojado y cae de su propia altura.	27	OMA	Mujer
ZIH	Una colaboradora del área del CREI al realizar una práctica de acondicionamiento físico presenta dolor lumbar en el lado derecho.	5	OMA	Hombre
CUU	Un colaborador del área del CREI después de un Simulacro realiza un recorrido por las instalaciones sufre un desmayo cae al piso y se golpea la cabeza.	16	OMA	Hombre
REX	Un colaborador del área del CREI al descender de una Unidad del CREI pisa un registro desnivelado y se tuerce el tobillo.	80	OMA	Hombre

Con miras a mantener la cultura de seguridad y salud, a la vez de generar entornos de co-responsabilidad, se cuenta también con Comisiones de Seguridad e Higiene en todos los centros de trabajo. Todas las comisiones se encuentran alineadas a la Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, al Reglamento de Seguridad e Higiene de OMA y a procesos internos.

Existen comisiones de seguridad e higiene que están conformadas por miembros en diferente nivel organizacional:

- La comisión general, está conformada por Director General, Secretario General del Sindicato Nacional, Director de Asuntos Jurídicos, Gerencia de Capital Humano, Secretario de Trabajo y Conflictos del Sindicato Nacional, Secretario de Actas y Acuerdos del Sindicato Nacional.
- Las comisiones locales, en cada aeropuerto, se conforman por Administrador del Aeropuerto, Coordinador de Capital Humano, Delegado del Sindicato, Representantes de empleados administrativos y de operación.
- En la comisión local del corporativo se conforma por personal de las áreas de capital humano, jurídico, mantenimiento y sustentabilidad.

**PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN DE COLABORADORES EN COMITÉS DE SEGURIDAD E HIGIENE POR CENTRO DE TRABAJO 2016**

Aeropuerto	Plantilla por aeropuerto	Número de integrantes	% de representación
ACA	82	12	15%
CJS	54	11	20%
CUL	60	8	13%
CUU	57	9	16%
DGO	43	9	21%
MTY	221	14	6%
MZT	65	6	9%
REX	42	12	29%
SLP	48	9	19%
TAM	62	12	19%
TRC	50	6	12%
ZCL	47	7	15%
ZIH	48	8	17%
CORP	181	6	3%
<b>Total</b>	<b>1,060</b>	<b>129</b>	<b>12%</b>

OMA y sus directivos mantienen un diálogo constante con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria Aeroportuaria y Servicios Similares y Conexos de la República Mexicana en lo referente a la seguridad y salud a través de acuerdos de participación como: Contrato Colectivo de Trabajo, Reglamento Interior de Trabajo, Reglamento Interior de Seguridad e Higiene, Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, Procedimientos de Seguridad, Programa CREI de Excelencia, Comisiones Generales y Locales de Seguridad e Higiene, Programa Empresa Libre de Adicciones, Plan Familiar de Protección Civil, Ferias de Sustentabilidad para colaboradores y sus familias, participación en encuestas *Great Place to Work*® y en el Programa Becas OMA.

Con la finalidad de llevar a cabo todas las acciones relacionadas con la salud y seguridad tanto de colaboradores como de la cadena de valor, se cuenta con diversas certificaciones que avalan y aseguran la profesionalización de nuestros procesos.

Desde 2011 se cuenta con la certificación de la norma internacional OHSAS 18001:2007, la cual fue refrendada en 2014 en un esquema multisitios para los 13 aeropuertos, obteniendo una recertificación con vigencia hasta 2017. Mediante auditorías internas y externas se completa una evaluación constante que permite conocer y trabajar en las áreas de oportunidad detectadas. Este sistema ha permitido mitigar los riesgos relacionados con la seguridad y salud de los colaboradores, al igual que de todas las personas vinculadas a la operación diaria.

Asimismo, OMA se ha sumado de manera voluntaria a la Certificación de Empresa Segura que promueve la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) para reafirmar el compromiso de seguridad y salud en todos nuestros aeropuertos. Este esfuerzo ha permitido mejorar continuamente en la reducción de riesgos derivados de la operación a través de la implementación de estándares nacionales e internacionales de seguridad y salud en el trabajo.

OMA es el primer grupo aeroportuario de México en recibir la Certificación de Empresa Segura, en todos sus aeropuertos, que acredita la STPS a través del Programa de Autogestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST).

- Nivel I: Cumplimiento de la normatividad en seguridad y salud en el trabajo.
- Nivel II: Acciones de mejora continua en seguridad y salud en el trabajo.
- Nivel 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.
- Nivel IV: Liderazgo en la seguridad y salud en el trabajo.



### NIVEL DE CERTIFICACIÓN EMPRESA SEGURA POR AEROPUERTO 2016

NIVEL 1	
	
NIVEL 2	
	
	
	
NIVEL 3 (revalidación)	
	
	
En proceso Nivel 1	
	
No elegible por accidentabilidad	
	

De forma complementaria, por octavo año consecutivo fue ratificado el Certificado de Empresa Libre del Consumo de Drogas, avalado por la Secretaría de Salud, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y el Instituto Mexicano del Seguro Social, que consiste en la aplicación de pruebas para la detección del consumo de drogas ilegales entre las y los colaboradores. En 2016 se aplicaron 993 exámenes antidoping (lo que representa el 93.7% del personal). Las medidas son un refuerzo directo a la política de cero tolerancia ante casos positivos de consumo de sustancias ilegales.

Adicionalmente al cuidado de la salud y seguridad en el trabajo, se estimula y propicia el cuidado integral de nuestros colaboradores, por lo que ha sido diseñado el Programa de Salud OMA para ayudar a la mejora del nivel de salud con la realización de exámenes médicos periódicos, consultas sobre nutrición, conservación visual y auditiva, así como campañas de vacunación y de prevención de cáncer. Durante 2016 se practicaron 674 exámenes médicos al personal ocupacionalmente expuesto (63.6% de los colaboradores) y se aplicaron 567 vacunas de influenza (53.5% de los colaboradores).

En afinidad con esta serie de acciones, se procura que todos los colaboradores cuenten con condiciones de seguridad en sus hogares ante posibles contingencias. Para lograrlo fue creado el Plan Familiar de Protección Civil, que capacita y proporciona equipo de seguridad y emergencias como extintores, porta documentos, botiquines, mochilas de emergencia, lámparas de dínamo, detectores de humo y manuales de prevención de incendios, entre otras cosas.

# 5. DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

G4-EN31

## Compromiso Ambiental de la Política de Sustentabilidad:

- 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.

El medio ambiente es un tema prioritario para OMA que está plasmado en la Política de Sustentabilidad que nos rige y ha sido un factor claramente establecido desde el inicio de nuestras operaciones. La asignación de recursos que se realizan en el capital humano y financiero está también dirigida a dar apoyo para cumplir con el objetivo principal de esta área: mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones.

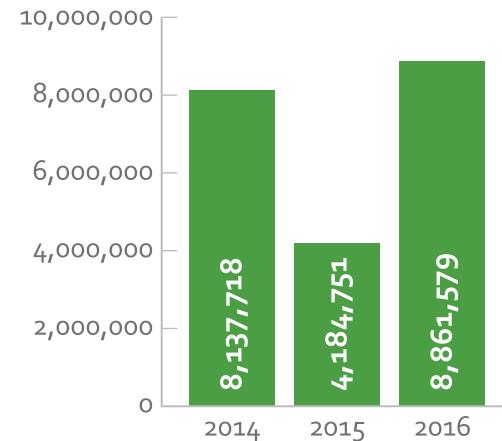
### Principales impactos ambientales:



Para cumplir con los compromisos adquiridos por el Grupo se toma en cuenta realizar inversiones en tecnología eficiente, un monitoreo preciso del impacto ambiental y la incorporación de métodos preventivos, con la visión de respetar y preservar el medio ambiente.

**En el 2016 la inversión ambiental fue de \$8,861,579 pesos.**

**INVERSIÓN AMBIENTAL 2014-2016  
(pesos mexicanos)**



El sistema de gestión ambiental de OMA ha sido diseñado para cumplir con la legislación mexicana en materia de medio ambiente, así como de otros compromisos adquiridos. Para lograrlo, se evalúa periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales. A través de la planeación y la asignación de presupuesto se realizan acciones preventivas, con lo que se evitan potenciales incumplimientos en materia ambiental.

En OMA hemos desarrollado un equipo de trabajo especializado, con presencia en los aeropuertos y coordinados en el corporativo, con la responsabilidad de administrar, dar seguimiento y monitorear las iniciativas ambientales implementadas. Así queda asegurada la eficiencia en el desempeño ambiental del Grupo.

Se aprovecha la experiencia acumulada de nuestro personal para compartirla tanto con otras áreas como con las y los colaboradores de reciente ingreso. Como parte de ello, dentro del programa de concientización ambiental se programan pláticas sobre manejo de residuos peligrosos, no peligrosos, ahorro de agua, ahorro de energía y huella ecológica. Los contenidos están orientados a las y los colaboradores del Grupo así como a las y los empleados de los proveedores críticos, con la intención de desarrollar y fortalecer el mensaje de la importancia sobre el cuidado y conservación del medio ambiente.

**En 2016 se capacitó a 393 colaboradoras y colaboradores de OMA.  
También se capacitó a 711 empleados de los proveedores críticos de OMA.**

## 5a. Agua

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

El agua es un aspecto material en las operaciones aeroportuarias, elemento necesario para ofrecer a los usuarios servicios de calidad en las instalaciones. Por esa razón, se fomenta el uso racional y responsable para reducir su consumo, tomando en cuenta el incremento anual de pasajeros.

Dentro de las actividades diarias se analizan los procesos en donde podemos reducir el consumo de agua, tomando acciones como la sustitución de equipos convencionales por ecoeficientes, la instalación de válvulas ahorradoras, el sondeo de tuberías, la reparación de fugas y el aprovechamiento de agua por condensación de aires acondicionados.

El agua que consumen los aeropuertos de Culiacán, Mazatlán, Tampico, Torreón y Monterrey procede del suministro municipal, lo que representa el 52% de la captación total de OMA. El 48% restante, correspondiente a los aeropuertos de Acapulco, Chihuahua, Cd. Juárez, Durango, Monterrey, Reynosa, San Luis Potosí, Zacatecas y Zihuatanejo proviene de la extracción de pozos subterráneos. En ningún caso la captación de agua afecta fuentes de agua protegidas.

En 2016 el consumo fue de 722,988 m<sup>3</sup> de agua.

Agua proveniente de red municipal: 378,358 m<sup>3</sup>.

Agua proveniente de extracción subterránea: 344,630 m<sup>3</sup>.

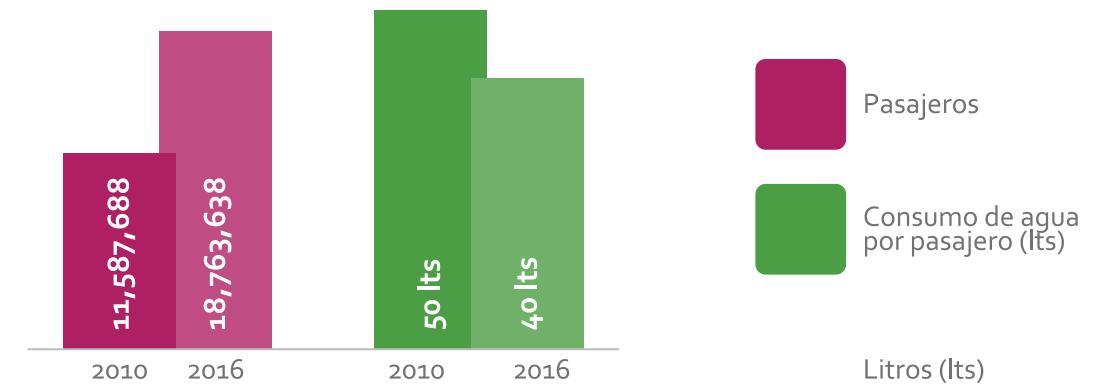
CAPTACIÓN DE AGUA POR FUENTES 2014-2016 (m³)			
	2014	2015	2016
Suministro municipal	85,968	88,607	378,358
Extracción subterránea	529,779	571,606	344,630
<b>Total</b>	<b>615,747</b>	<b>660,213</b>	<b>722,988</b>
<b>Número de pasajeros totales</b>	<b>14,694,935</b>	<b>16,922,143</b>	<b>18,763,638</b>

En las operaciones y servicios aeroportuarios se producen aguas residuales, que sin una adecuada atención, pueden generar un impacto negativo al medio ambiente. En OMA hemos realizado inversiones financieras y de capital humano para su manejo y disposición de manera responsable.

Los 13 aeropuertos cuentan con plantas para el tratamiento de aguas residuales, que funcionan con sistemas de lodos activados, lo que permite que el agua residual cumpla con la normatividad ambiental establecida. La calidad del agua residual se determina de manera trimestral o semestral, a través de muestreos por laboratorios acreditados y certificados. Se toma como referencia la NOM 001-SEMARNAT-1996, para facilitar la mitigación del impacto ambiental por la descarga al suelo de las aguas tratadas.

**En OMA no se recicla ni reutiliza el agua tratada.**  
**En 2016, 152,656 m³ de agua tratada fueron vertidos al suelo y al subsuelo.**  
**El 98% del agua residual tratada cumple con la normatividad ambiental aplicable.**

CONSUMO DE AGUA POR PASAJERO 2016 VS. AÑO BASE



# 5b. Energía, Emisiones y Cambio Climático

G4-EN3,G4-EN4,G4-EN5,G4-EN6,G4-EN15,G4-EN16,G4-EN17,G4-EN19

Se tiene identificado que el consumo de energía es el principal aspecto ambiental requerido para operar las instalaciones aeroportuarias. En ese sentido, los esfuerzos de OMA van encaminados a la eficiencia energética, a través del uso de nuevas tecnologías y de la utilización de la energía solar.

### Iniciativas para mitigar el consumo de energía

- Iluminación LED en edificios.
- Iluminación LED en pistas y rodajes.
- Monitoreo y control energético.
- Generación de energía solar.
- Aire acondicionado eficiente.
- Control de velocidad de motores.

En 2016 fueron consumidos 61,450,908 Kwh de energía eléctrica.  
294,095 Kwh fueron generados en el parque solar en Zacatecas.

CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA 2014-2016			
	2014	2015	2016
Kwh	54,899,674	59,657,512	61,450,908
Número de pasajeros	14,694,935	16,922,143	18,763,638
Kwh por pasajero	3.74	3.53	3.27

Kilowatt-hora (Kwh).

Médanos de Samalayuca.  
Samalayuca, Chihuahua.  
Archivo México Desconocido.

Como parte de la operación de la infraestructura aeroportuaria también se le da uso a combustibles fósiles como gasolina, diésel y gas LP.

### CONSUMO ENERGÉTICO DIRECTO 2016

Gasolina	Diésel
4,722 GJ	4,856 GJ
146,219 lts	137,350 lts
Gas LP	Total
3,373 GJ	12,951 GJ
130,031 lts	413,600 lts

Gigajoule (GJ). Litros (lts).

### CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL 2016

234,174 GJ
------------

Gigajoule (GJ).

### CONSUMO ENERGÉTICO INDIRECTO 2016

Energía eléctrica
61,450,908 Kwh
221,223 GJ

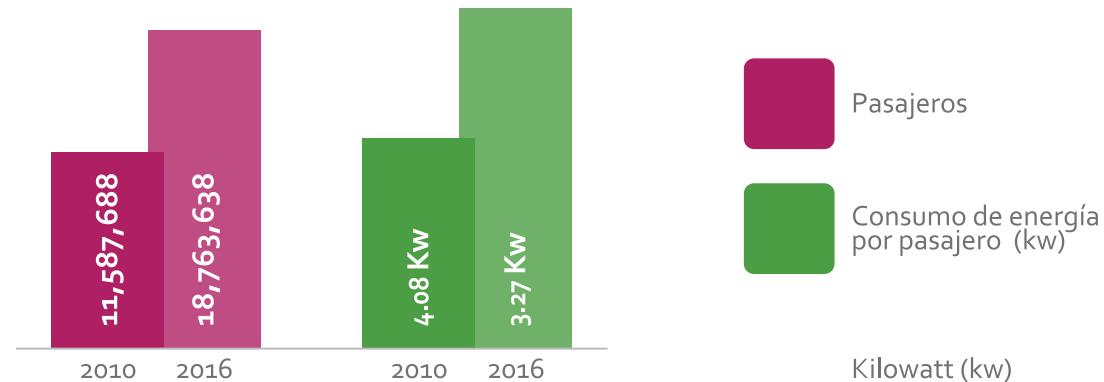
Gigajoule (GJ). Litros (lts).

### CONSUMO ENERGÉTICO INDIRECTO 2016

279 Ton
---------

Toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (Ton CO<sub>2</sub>eq).

### CONSUMO DE ENERGÍA ELECTRICA POR PASAJERO 2016 VS. AÑO BASE



El cambio climático es uno de los aspectos materiales para OMA y nuestros grupos de interés, debido a su relevancia para la sostenibilidad del negocio en el largo plazo. Un incremento en la intensidad de los fenómenos naturales y de la tasa de enfermedades, ambas consecuencias del cambio climático, representan un riesgo a largo plazo para la operación de los aeropuertos localizados en zonas costeras o de alto riesgo.

A través de la huella de carbono, en OMA contabilizamos las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) emitidas de manera directa e indirecta por nuestras operaciones, con el objetivo de conocer de una manera más precisa nuestro impacto sobre el cambio climático.

Según el Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC), el bióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) es uno de los principales causantes del fenómeno del cambio climático, debido a que su concentración en la atmósfera se ha incrementado considerablemente desde el año 1750. Con el fin de conocer su impacto y desarrollar estrategias de mitigación, es importante que las empresas lleven a cabo la cuantificación de este gas a través del cálculo de la huella de carbono.

En OMA, el cálculo de las emisiones se basa en los lineamientos especificados por el Protocolo de GEI del Instituto de Recursos Mundiales (WRI), el cual divide las emisiones en Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3. Esta clasificación se basa en la naturaleza de las operaciones en las que las emisiones tienen lugar, determinando si dichas emisiones se pueden atribuir de manera directa a la propia organización o a otras entidades relacionadas.

Las emisiones de GEI generadas por la operación del Grupo, provienen del consumo de combustibles fósiles (Alcance 1), del consumo de energía eléctrica (Alcance 2) y de los vuelos de negocio y desplazamiento de los colaboradores a los centros de trabajo (Alcance 3).

La cuantificación de las emisiones de Alcance 1 y 2 se realiza mediante la metodología del Registro Nacional de Emisiones (RENE) promovido por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). A partir de dicha fuente tomamos los factores de emisión, poder calorífico y otros datos referenciados para el cálculo de las emisiones. Para las emisiones de Alcance 3, se desarrolló una metodología interna para el cálculo de la distancia de los viajes de negocio de la empresa, así como para la distancia recorrida por el servicio de transporte de personal.

En la tabla Emisiones de GEI 2014-2016 se presentan las emisiones de OMA para dicho periodo. Como se puede observar, en el año 2016 las emisiones totales de OMA alcanzaron las 29,320 toneladas de CO<sub>2</sub>e, siendo que la mayor cantidad de estas emisiones provinieron de las emisiones de Alcance 2, las cuales constituyeron un 95.9% del total de emisiones.

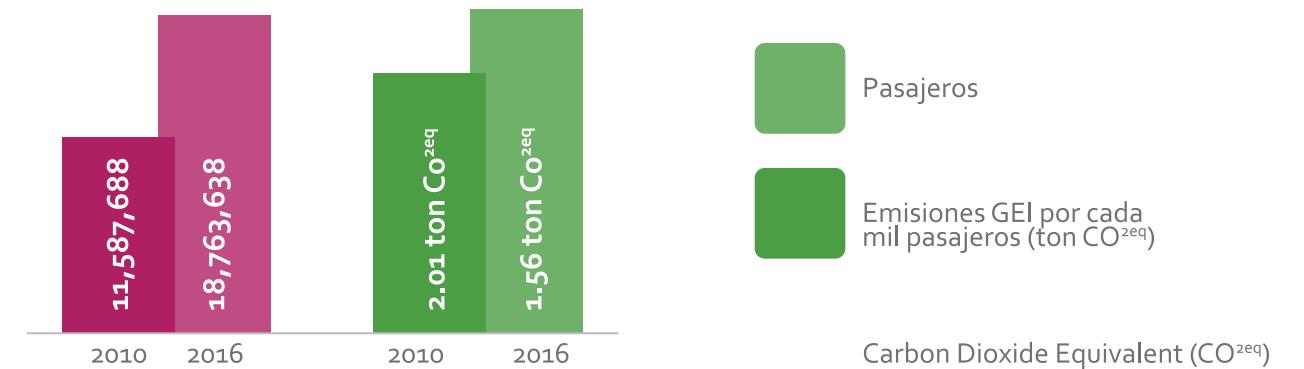
EMISIONES DE GEI 2014-2016			
	2014	2015	2016
Alcance 1 (emisiones directas)	1,012	884	896
Alcance 2 (emisiones indirectas)	24,924	27,085	28,145
Alcance 3 (otras emisiones)	-	-	279
<b>Emisiones totales</b>	<b>25,936</b>	<b>27,969</b>	<b>29,320</b>
<b>Número de pasajeros totales</b>	<b>14,694,935</b>	<b>16,922,143</b>	<b>18,763,638</b>

Toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (Ton CO<sub>2</sub>eq).

Asimismo, en la tabla Intensidad de emisiones presentamos la intensidad de emisiones por cada mil de pasajeros que visitan nuestros aeropuertos. Es posible distinguir que, en el 2016, se emitieron 1.56 toneladas de CO<sub>2</sub>eq por cada mil pasajeros, lo que significó una reducción del 7.7% con respecto a 2015 y de 11.4% con respecto a 2014.

INTENSIDAD DE EMISIONES 2014-2016 (ton CO <sub>2</sub> eq/mil pasajeros)			
	2014	2015	2016
Intensidad de emisiones	1.76	1.65	1.56

### EMISIONES GEI POR PASAJERO 2016 VS. AÑO BASE



Carbon Dioxide Equivalent (CO<sub>2</sub>eq)

## 5c. Gestión de Residuos

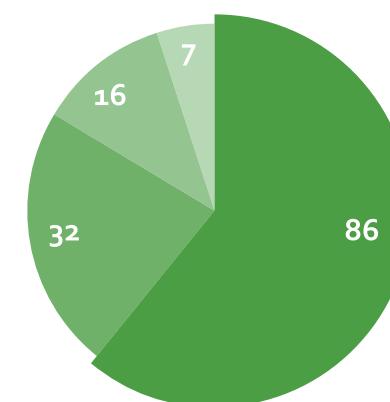
G4-EN23,G4-EN24

Uno de los pilares del sistema de gestión ambiental es la disposición de residuos, por el tipo de impacto ambiental que pueden ocasionar. Dado que la actividad y operación de los servicios aeroportuarios produce residuos, OMA cuenta con lineamientos para su identificación, almacenamiento, transportación y disposición que cumplen debidamente con la normatividad ambiental mexicana aplicable.

RESIDUOS 2014-2016 (toneladas)			
	2014	2015	2016
Peligrosos	12.4	12.4	11.5
No Peligrosos	1,968	2,016	2,086

Los residuos no peligrosos se recolectan y separan para poderlos reciclar y/o reutilizar: cartón, PET, papel, aluminio, chatarra, madera y vidrio.

En 2016 reciclamos 141 toneladas de residuos no peligrosos.



RESIDUOS NO PELIGROSOS RECICLADOS 2016 (Toneladas)



Cartón



Pets



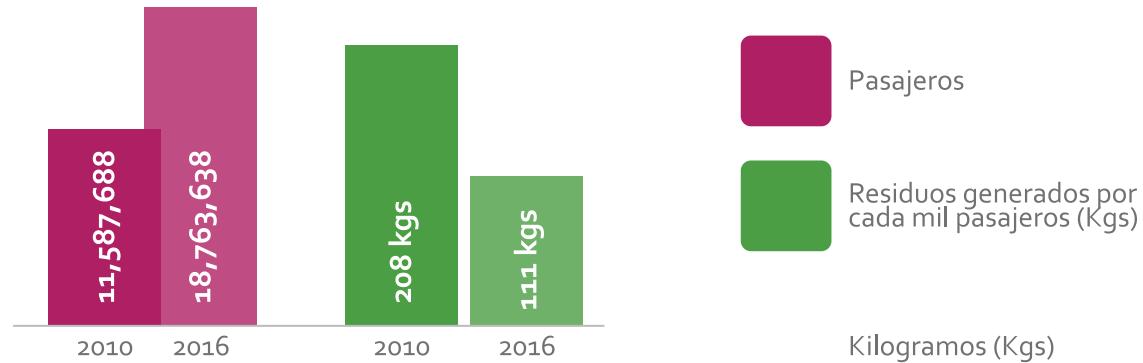
Papel



Aluminio, chatarra, vidrio, madera

Cascadas de Tamul.  
Aquismón, San Luis Potosí.  
Archivo México Desconocido.

## RESIDUOS GENERADOS POR PASAJERO 2016 VS. AÑO BASE



Dentro de los compromisos en el aspecto de mitigar el impacto ambiental, OMA participa en el programa de manejo ambientalmente adecuado de Bifenilos Policlorados (BPC) promovido por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo Mundial del Medio Ambiente (GEF) y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). La participación y los esfuerzos de OMA dieron lugar a ser reconocidos como una empresa que contribuye a minimizar el riesgo de exposición a la población mexicana vulnerable y al medio ambiente.

**Bifenilos Policlorados (BPCs), una de las sustancias más tóxicas y dañinas al medio ambiente.  
Los aeropuertos de OMA se encuentran libres de BPC.**

Durante el 2016 no se registraron derrames mayores a mil litros de aceites, combustibles, residuos químicos u otras sustancias.

El Programa de Medio Ambiente a través de un Sistema de Gestión Integrado ha sido certificado desde el 2011 bajo la norma ISO 14001:2004 en un esquema multisitios para los 13 aeropuertos. Su aplicación rigurosa ha permitido estandarizar procesos, medir los aspectos materiales y mitigar los riesgos logrando que la mejora continua dentro de OMA se realice bajo un enfoque sustentable.

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

**En 2016 se realizaron dos auditorías de seguimiento a la certificación.  
El Certificado actual tiene validez hasta el 2017.**

De manera voluntaria, OMA también se ha sumado al programa de Certificación de Calidad Ambiental que promueve la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA). 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, energía eléctrica y capacitación.

LA PROFEPA realiza auditorías ambientales para verificar el cumplimiento legal y la implementación de prácticas ambientales apropiadas en toda la operación. Actualmente los aeropuertos de Acapulco, Cd. Juárez, Culiacán, Chihuahua, Mazatlán, Tampico y Zihuatanejo cuentan con los Certificados de Calidad Ambiental vigentes. Durante el 2017 se realizarán las pre-auditorías y auditorías para que el resto de los Aeropuertos obtengan su certificado.

Mediante el conjunto de acciones emprendidas con el respaldo de todas y todos los colaboradores, dentro de los objetivos estratégicos de sustentabilidad se logró al 100% la meta establecida de fomentar el cuidado del medio ambiente, a través de la calidad del agua tratada y de reducción de huella de carbono. El logro corrobora el interés en todos los niveles del Grupo por traducir en resultados reales los objetivos de responsabilidad ambiental que hemos adoptado.

# 5d. Biodiversidad

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

## 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.

A nivel global, mantener la biodiversidad es un reto ante la alarmante disminución o pérdida de especies y ecosistemas. México no es la excepción ante la riqueza y multiplicidad que posee de áreas y climas. La conservación es una tarea de toda la sociedad y requiere el respeto total y la aportación para preservar la biodiversidad en la medida de las posibilidades y responsabilidades de cada individuo y las organizaciones.

Como empresa responsable y sensible al cuidado del medioambiente, OMA se suma a los esfuerzos de conservación nacional desarrollando y manteniendo compromisos públicos para la protección a la biodiversidad.

Dunas de Yeso.  
Cuatro Ciénegas, Coahuila.  
Archivo México Desconocido.

A través del Plan de Acción de Biodiversidad, OMA opera y gestiona las actividades y proyectos que dan cuerpo al cumplimiento de los compromisos definidos. El plan concentra su acción en la concientización, con la finalidad de formar una cultura de conservación en las diferentes regiones donde tenemos operaciones. Asimismo, promueve la participación en proyectos de importancia ecológica regional, nacional e internacional con la finalidad de unir esfuerzos con las instancias de gobierno a nivel federal y local, al igual que organizaciones civiles para la conservación de especies y ecosistemas.

#### Proyectos que contribuyen de manera específica al cumplimiento de las líneas de acción establecidas en el PAB:

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

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 definidos por la Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad (CONABIO), incluso no existen áreas protegidas en las intermediaciones de los aeropuertos, sino a una notable distancia de las instalaciones. De esa manera nuestras operaciones, al no basarse en la explotación de los recursos naturales, no generan impactos significativos a la biodiversidad.

A pesar de esto, en OMA buscamos involucrarnos en la conservación de la biodiversidad, por lo que establecimos compromisos a través de nuestra política:

- *Mitigar los impactos a la biodiversidad derivados de nuestras operaciones.*
  - Los aeropuertos se encuentran establecidos en áreas destinadas al desarrollo urbano, y en pleno cumplimiento 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. 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.

- *Informar a los empleados sobre la importancia y beneficios de la protección y conservación de la biodiversidad en los aeropuertos y áreas de influencia.*
  - De manera anual y 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 el 2016 asistieron 541 colaboradores de OMA.
- *Identificar las especies de flora y fauna presentes en los aeropuertos para establecer prioridades de conservación.*
  - En la actualidad se cuenta con un listado de la fauna presente en los aeropuertos del Grupo, identificando la categoría de riesgo de cada especie según la Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT-2010 "Protección ambiental-especies nativas de México de flora y fauna silvestres - categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio-lista de especies en riesgo". El censo realizado en el 2016 indica 154 especies presentes.
- *Colaborar con organizaciones externas y dependencias gubernamentales para la protección y recuperación de áreas de importancia ecológica dentro y fuera de nuestras instalaciones.*
  - La donación de ejemplares de mangle botoncillo a diferentes instancias del gobierno e instituciones académicas.
  - Las acciones de conservación y reforestación de la especie de mangle en la Unidad de Manejo Ambiental (UMA) del aeropuerto de Zihuatanejo, particularmente la colaboración con las autoridades municipales para ubicar zonas de reforestación al igual que el donativo de plantas a la UMA del aeropuerto de Acapulco, son avances significativos en la colaboración que se realiza a favor de la ecología.

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

El concepto de seguridad operacional se refiere al estado en el que los riesgos asociados a las actividades de la aviación relativas a la operación de las aeronaves, o que apoyan directamente dicha operación, se reducen y controlan a un nivel aceptable.

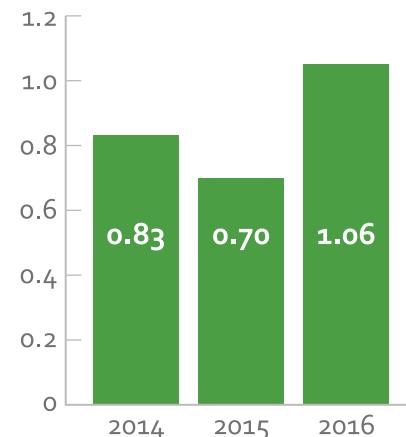
Como parte de la gestión de seguridad operacional, OMA implementa el Programa de Control de Fauna Riesgosa a la Aviación en cada uno de los 13 aeropuertos bajo concesión. Su tarea es gestionar el riesgo asociado a la presencia de fauna silvestre para las operaciones aéreas.

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

Para realizar la actividad, se contratan servicios especializados, lo que garantiza una gestión adecuada del riesgo por fauna, tomando como base las mejores prácticas de la industria, la reglamentación aeronáutica y las especificaciones de la reglamentación medioambiental.

**En 2016 se registraron 38 eventos de impacto de fauna con aeronaves dando como resultado 1.06 eventos de impacto por cada 10,000 operaciones atendidas.**

**IMPACTOS DE FAUNA POR CADA 10,000 OPERACIONES 2014-2016**



## UMA Aero- Zihuatanejo

Los humedales se han identificado como ecosistemas estratégicos y de gran trascendencia para la conservación de la biodiversidad y el bienestar de las comunidades humanas. En función de mantener sus características ecológicas es necesario llevar a cabo acciones que los preserven.

El aeropuerto de Zihuatanejo y sus alrededores se encuentran dentro de una zona de humedales, en los cuales prolifera una especie amenazada de acuerdo a la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT): el mangle botoncillo (*Conocarpus erectus*).

Como parte de los compromisos de OMA en el rubro de biodiversidad, en el aeropuerto de Zihuatanejo, desde el 2012, se estableció una Unidad de Conservación, Manejo y Aprovechamiento Sustentable de la Vida Silvestre (UMA) en la modalidad de vivero, que tiene como objetivo la reproducción del mangle botoncillo.



Objetivo:

- Producción de mangle botoncillo.
- Contribuir a la regeneración de ecosistemas costeros lagunares.
- Sensibilizar acerca de la importancia del mangle.

### Producción de mangle

2016: 20,156 ejemplares  
2015: 23,550 ejemplares  
2014: 19,870 ejemplares

## Reforestación

Las acciones en materia de restauración de humedales en todo México repercuten de manera positiva en el equilibrio ecológico de las diferentes regiones. OMA participa en el esfuerzo a través de la repoblación de algunas zonas dentro del aeropuerto así como de la donación a la comunidad de ejemplares de mangle.

Desde años atrás se ha implementado un programa de reforestación dentro del aeropuerto que permite aprovechar la producción de los ejemplares de mangle. En 2016 se logró incrementar la densidad poblacional en las zonas reforestadas.

### Reforestación interna

2016: 4,450 ejemplares

2015: 1,500 ejemplares

2014: 2,500 ejemplares

Para contribuir en la restauración de ecosistemas lagunares degradados en zonas externas al aeropuerto, en 2016, con un gran impulso del equipo local del aeropuerto, se estableció la coordinación con diferentes instancias de gobierno e instituciones académicas para donar ejemplares de mangle destinados a reforestar otras zonas donde se requería.

### Donación externa para fines de repoblación y restauración

2016: 5,128 ejemplares

2015: 2,000 ejemplares

2014: 0 ejemplares

Ante la importancia de generar conciencia ambiental y económica en torno a la especie de mangle botoncillo, durante 2016 se determinó dar inicio al programa de Visitas a la UMA. El mecanismo permite compartir el conocimiento adquirido en cuanto a la reproducción de esta especie y da a conocer a todos los visitantes la gran relevancia que tiene el mangle para la mitigación de los impactos negativos del cambio climático. También se busca sensibilizar en el tema a la comunidad integrada por las y los colaboradores de OMA. Para lograrlo, de manera anual, compartimos información relevante de los humedales y los esfuerzos que hacemos al respecto.

### Visitas a la UMA

2016: 628 personas.

### Capacitación a colaboradores de OMA

80 personas

## UMA Aero-Acapulco

En congruencia con nuestras políticas sobre biodiversidad, en el aeropuerto de Acapulco se estableció y registró una UMA destinada a proteger las especies de mangle botoncillo, mangle blanco y mangle negro.



Objetivo:

- Contribuir a la protección de mangle a través de la educación ambiental y la repoblación.
- Promover la vinculación y coordinación institucional.
- Producción de mangle botoncillo.
- Producción de mangle blanco.
- Producción de mangle negro.

En el 2016 se realizó la delimitación de polígono destinado a la plantación de ejemplares de mangle en el aeropuerto. La superficie servirá también como parcela demostrativa con fines de sensibilización y educación ambiental.

**Mangles reforestados en el polígono:**

100 ejemplares.

De manera complementaria, se inició la construcción de un aula de capacitación que servirá para realizar pláticas de educación ambiental para la sociedad civil organizada de las comunidades adyacentes, con el objetivo de repoblar espacios degradados en la Laguna de Tres Palos.

**Visitas a la UMA:**

90 personas, incluyendo las familias de algunos colaboradores.

En lo que atañe al cumplimiento de objetivos estratégicos de sustentabilidad, en 2016 se logró un 100% de la meta prevista de integrar dos aeropuertos con programas de protección a la biodiversidad y dar continuidad a los esfuerzos que realiza OMA en el tema y en apego a sus políticas.

# 6. Índice Global Reporting Initiative

G4-32

## GRI G4 (conformidad ESENCIAL)

G4	Página	Descripción
<b>Estrategia y Análisis</b>		
G4-1	9	Declaración del Presidente del Consejo de Administración, Director General o equivalente.
G4-2	87,113	Impactos, riesgos y oportunidades.
<b>Perfil de la organización</b>		
G4-3	2,13	Nombre de la organización.
G4-4	13,25	Marcas, productos y/o servicios.
G4-5	2,13	Sede de la organización.
G4-6	13	Países donde hay operaciones.
G4-7	13	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
G4-8	13,25,41	Mercados servidos (con desglose geográfico, sectores que atiende y tipos de clientes).
G4-9	41	Dimensiones de la organización (número de empleados, de operaciones, ventas o ingresos netos y cantidad de productos o servicios que ofrecen).
G4-10	141	Número de empleados por contrato y género.
G4-11	141	Empleados cubiertos por convenio colectivo.
G4-12	113	Cadena de suministro de la organización.
G4-13	2	Cambios significativos durante el periodo cubierto.
<b>Participación en iniciativas externas</b>		
G4-14	87	Principio de precaución.
G4-15	123,133	Programas e iniciativas sociales, ambientales y económicas adoptadas.
G4-16	68	Asociaciones a las que pertenece la organización.



Acueducto Los Arcos.  
Nochistlán de Mejía , Zacatecas.  
Archivo México Desconocido.

G4	Página	Descripción
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>		
G4-17	2	Entidades que figuran (o ya no) en los estados financieros y equivalentes.
G4-18	91	Definición del proceso del contenido de la memoria.
G4-19	91	Listado de aspectos materiales.
G4-20	91	Cobertura / Limitaciones en alcance o cobertura / Inclusión de información en caso de negocios conjuntos.
G4-21	91	Cobertura / Limitaciones en alcance o cobertura / Inclusión de información fuera de la organización.
G4-22	2	Efectos por la reformulación de información de reportes anteriores. <b>No hubo reformulación de información con respecto a informes anteriores.</b>
G4-23	2	Cambios significativos en alcance y cobertura relativos a periodos anteriores. <b>No se registraron cambios significativos en alcance y cobertura con respecto a periodos anteriores.</b>
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>		
G4-24	129	Listado grupos de interés.
G4-25	119	Elección de grupos de interés.
G4-26	119	Participación con grupos de interés y frecuencia en la elaboración de la memoria.
G4-27	119	Temas surgidos de grupos de interés.
<b>Perfil de la memoria</b>		
G4-28	2	Periodo cubierto por la memoria.
G4-29	2	Fecha del último informe.
G4-30	2	Ciclo de presentación de informes (anual, bienal).
G4-31	2	Contacto para información sobre la memoria.
<b>Índice GRI</b>		
G4-32	191	Índice de contenidos y opción de conformidad: esencial o exhaustiva.
G4-33	2	Políticas y prácticas con respecto a la verificación externa de la memoria.

G4	Página	Descripción
<b>Gobierno</b>		
G4-34	75	Estructura y Comités del gobierno corporativo, incluso para temas sociales, económicos y ambientales.
G4-35	75	Proceso del órgano superior de gobierno para delegar su autoridad a la alta dirección y empleados en cuestiones económicas, sociales y ambientales.
G4-36	75	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-37	75,119	Proceso de consulta de los grupos de interés y el órgano superior de gobierno sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales.
G4-38	75	Composición del Gobierno corporativo (comités).
G4-39	75	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	75	Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.
G4-41	55,75	Procesos de prevención y gestión de conflicto de interés, indicar si éstos se comunican a los grupos de interés.
<b>Papel del órgano superior de gobierno en el establecimiento de propósitos, valores y estrategia de la organización</b>		
G4-42	75	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.
<b>Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno</b>		
G4-43	75	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	75	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

G4	Página	Descripción
<b>Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo</b>		
G4-45	87,113	Identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades. Indicar si se hacen consultas a los grupos de interés al respecto.
G4-46	75,87	Función del órgano superior de gobierno en análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo.
G4-47	87	Frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza riesgos y oportunidades.
<b>Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sustentabilidad</b>		
G4-48	75	Comité o cargo de mayor importancia que aprueba la memoria de sostenibilidad.
<b>Funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, social y ambiental</b>		
G4-49	75	Comunicación de asuntos importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	75	Naturaleza y número de preocupaciones que se transmitieron al órgano superior de gobierno, mecanismos para abordarlas y evaluarlas.
<b>Retribución e incentivos</b>		
G4-51	75	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y alta dirección.
G4-52	75	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración.
G4-53	75	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en cuanto a retribución.
<b>Ética e Integridad</b>		
G4-56	13,55	Valores, principios, estándares y normas de la organización (código de conducta, código de ética).
G4-57	55	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.
G4-58	55	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas.

## Indicadores de Desempeño

G4	Página	Descripción	Omisiones / Respuesta
<b>Desempeño Económico</b>			
G4-DMA	30	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-EC1	30	Valor económico directo generado y distribuido.	
G4-EC2	87	Consecuencias económicas, riesgos y oportunidades para la organización debido al cambio climático.	
G4-EC3	141	Plan de prestaciones.	
G4-EC4		Ayudas económicas otorgadas por gobiernos.	OMA no recibe fondos del Gobierno Federal para operar.
<b>Aspecto: Presencia de mercado</b>			
G4-DMA	41	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-EC5	141	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares con operaciones significativas.	
G4-EC6	141	Porcentaje de contratación local de altos directivos.	
<b>Aspecto: Consecuencias económicas indirectas</b>			
G4-DMA	41	Describa el trabajo desarrollado para entender los impactos económicos indirectos a escala nacional, regional y local. Y si la organización ha realizado una evaluación de las necesidades de la comunidad para determinar qué infraestructuras son necesarias.	
G4-EC7	41	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y servicios.	

G4	Página	Descripción	Omisiones / Respuesta
<b>Aspecto: Prácticas de adquisición</b>			
G4-DMA	113	Medidas para determinar las prácticas de adquisición que generan impactos negativos a la cadena de suministro. Y políticas para elegir a proveedores locales. Porcentaje de gasto en proveedores locales.	
G4-EC9	113		
<b>Desempeño Ambiental</b>			
<b>Aspecto: Energía</b>			
G4-DMA	163	Indique si la organización está sujeta a regulaciones y políticas energéticas nacionales, regionales o industriales.	
G4-EN3	171	Consumo energético interno.	
G4-EN4	171	Consumo energético externo.	
G4-EN5	171	Intensidad energética.	
G4-EN6	171	Reducción del consumo energético.	
G4-EN7		Reducciones de requisitos energéticos de productos y servicios.	Información no disponible. Se estima reportar en el año 2017.
<b>Aspecto: Agua</b>			
G4-DMA	173	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-EN8	167	Captación total de agua por fuentes.	
G4-EN9	167	Fuentes de agua afectadas por captación.	
G4-EN10	167	Porcentaje de agua reciclada y reutilizada.	
<b>Aspecto: Biodiversidad</b>			
G4-DMA	163	Describa la estrategia de la organización para cumplir con su política de gestión de la biodiversidad.	

G4	Página	Descripción	Omisiones / Respuesta
G4-EN11	181	Instalaciones que contengan o estén ubicadas en áreas protegidas o no de gran valor para la biodiversidad.	
G4-EN12	181	Impactos en biodiversidad derivados de las actividades, productos y servicios.	
G4-EN13	181	Protección o restauración de hábitats.	
G4-EN14	181	Especies y hábitats afectados según el nivel de peligro de extinción de la especie.	
<b>Aspecto: Emisiones</b>			
G4-DMA	163	Indique si la organización está sujeta a regulaciones y políticas sobre las emisiones de carácter nacional, regional o industrial.	
G4-EN15	171	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	
G4-EN16	171	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	
G4-EN17	171	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	
G4-EN18		Intensidad de las emisiones de GEI.	Información no disponible. Se estima reportar en el año 2017.
G4-EN19	171	Reducción de las emisiones de GEI.	
G4-EN20		Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	
G4-EN21		NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas.	Información no disponible. Se estima reportar en el año 2017.
<b>Aspecto: Efluentes y residuos</b>			
G4-DMA	163	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-EN22	167	Vertimiento total de aguas según su calidad y destino.	
G4-EN23	177	Peso total de residuos según tipo y método de tratamiento.	
G4-EN24	177	Número y volumen de derrames significativos.	

G4	Página	Descripción	Omisiones / Respuesta
G4-EN25		Peso de residuos peligrosos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos (anexos I,II, III y VIII Convenio de Basilea).	Información no disponible. Se estima reportar en el año 2017.
G4-EN26		Recursos hídricos y hábitats relaciones afectados significativamente por vertidos y escorrentía.	Información no disponible. Se estima reportar en el año 2017.
<b>Aspecto: Productos y servicios</b>			
G4-DMA		Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-EN27		Mitigación de impacto ambiental de productos y servicios.	Información no disponible. Se estima reportar en el año 2017.
G4-EN28		Recuperación de materiales de embalaje al final de su vida útil.	OMA es una empresa proveedora de servicios.
<b>Aspecto: Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA	163	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-EN29		Multas por incumplimiento de la normativa ambiental.	En 2016 no se recibieron multas por este concepto.
<b>Aspecto: General</b>			
G4-DMA	163	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-EN31	163	Gastos e inversiones ambientales.	

G4	Página	Descripción	Omisiones / Respuesta
<b>Prácticas Laborales y Trabajo Digno</b>			
<b>Aspecto: Empleo</b>			
G4-DMA	141	Describa las medidas que se han adoptado para determinar y abordar las situaciones en que el trabajo no se desarrolla de acuerdo con la ley, con la protección social y laboral pertinente, debidamente remunerado o bajo un contrato legal.	
G4-LA1	141	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, edad, sexo y región.	
G4-LA2	141	Prestaciones a empleados de jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o de media jornada.	
G4-LA3		Reincorporación al trabajo y retención por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	En 2016 se otorgaron ocho licencias por maternidad. El 100% se reincorporó a trabajar.
<b>Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo</b>			
G4-DMA	153	Programas de educación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores.	
G4-LA5	153	Porcentaje de trabajadores en comités de salud y seguridad.	
G4-LA6	153	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	
G4-LA7	153	Trabajadores cuya profesión tiene incidencia o riesgo elevado de enfermedad.	
G4-LA8	153	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	

G4	Página	Descripción	Omisiones / Respuesta
<b>Aspecto: Capacitación y educación</b>			
G4-DMA	141	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-LA9	141	Promedio de horas de capacitación anual por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.	
G4-LA10	141	Programas de gestión de habilidades y formación continua.	
G4-LA11	141	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	
<b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
G4-DMA	141	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-LA12	75,141	Composición de los órganos de gobierno y desglose de plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	
<b>Aspecto: Igualdad de retribución entre hombres y mujeres</b>			
G4-DMA	141	Describa el entorno jurídico y socioeconómico favorable y contrario a la igualdad entre los sexos en el colectivo de trabajadores.	
G4-LA13	141	Relación de salario base de hombres con respecto al de mujeres, por categoría profesional.	

G4	Página	Descripción	Omisiones / Respuesta
<b>Derechos Humanos</b>			
<b>Aspecto: No discriminación</b>			
G4-DMA	55	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-HR3	55	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	
<b>Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva</b>			
G4-DMA	55	Describa las políticas que puedan afectar la decisión de los empleados de hacerse miembros de sindicatos o suscribir convenios colectivos.	
G4-HR4	55	Identificación de centros donde la libertad de asociación puede infringirse o estar amenazada, medidas para defender estos derechos.	
<b>Aspecto: Trabajo infantil</b>			
G4-DMA	55	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-HR5	55	Medidas contra la explotación infantil.	
<b>Aspecto: Trabajo forzoso</b>			
G4-DMA	55	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-HR6	55	Medidas contra el trabajo forzado.	
<b>Aspecto: Medidas de seguridad</b>			
G4-DMA	55	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-HR7	55	Formación de personal de seguridad capacitado en políticas y procedimientos de la organización en derechos humanos.	

G4	Página	Descripción	Omisiones / Respuesta
<b>Aspecto: Derechos de la población indígena</b>			
G4-DMA	55	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-HR8	55	Número de casos de violación a los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	
<b>Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>			
G4-DMA	55	Describe la disponibilidad y accesibilidad de mecanismos de reclamación y procesos de restauración de los impactos en materia de derechos humanos.	
G4-HR12	55	Número de reclamaciones sobre derechos humanos presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación.	
<b>Sociedad</b>			
<b>Aspecto: Lucha contra la corrupción</b>			
G4-DMA	55	Describe los procedimientos de evaluación de los riesgos relacionados con la corrupción, el modo en que la organización gestiona los conflictos de interés y las actividades colectivas contra la corrupción.	
G4-SO3	87	Número y porcentaje de centros donde se han evaluado riesgos relacionados con la corrupción.	
G4-SO4	55	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación anticorrupción.	
G4-SO5	55	Casos de corrupción y medidas tomadas.	

G4	Página	Descripción	Omisiones / Respuesta
<b>Aspecto: Cumplimiento regulatorio</b>			
G4-DMA		Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-SO8		Valor monetario de multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa.	En 2016 no se recibieron multas por este concepto.
<b>Responsabilidad Sobre Productos</b>			
<b>Aspecto: Salud y seguridad de los clientes</b>			
G4-DMA	153	Indique si se evalúa el impacto en materia de salud y seguridad de los productos y servicios en todas las fases de su ciclo vital.	
G4-PR1	153	Porcentaje de categorías de productos y servicios cuyo impacto en salud y seguridad se ha evaluado para promover mejoras.	
G4-PR2		Número de incidentes derivados del incumplimiento a la normativa o los códigos voluntarios relativos a impactos de los productos o servicios en salud y seguridad durante su ciclo de vida.	En 2016 no se registraron incidentes por este concepto.
<b>Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios</b>			
G4-DMA	97	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-PR3		Procedimientos de la organización relativos a la información y etiquetado de productos y servicios.	Información no disponible. Se estima reportar en el año 2017.
G4-PR4		Número de incumplimiento a las regulaciones y códigos voluntarios sobre etiquetados.	En 2016 no se registraron incumplimientos por este concepto
G4-PR5	45	Resultados de encuestas para medir satisfacción del cliente.	

G4	Página	Descripción	Omisiones /Respuesta
<b>Aspecto: Comunicaciones de mercadotecnia</b>			
G4-DMA	97	Indique por qué el Aspecto es material y los impactos relacionados.	
G4-PR6		Venta de productos prohibidos o en litigio.	Información no disponible. Se estima reportar en el año 2017.
G4-PR7		Número de casos de incumplimiento de la normativa relativa a comunicación de mercadotecnia como publicidad, promoción y patrocinio.	En 2016 no se registraron casos de incumplimiento por este concepto.
<b>Suplemento Sectorial</b>			
AO1	30	Número total de pasajeros al año, desglosado por pasajeros de vuelos nacionales e internacionales, así como por origen y destino, incluyendo los pasajeros en transferencia y tránsito.	
AO2	30	Total de operaciones anuales (24 hrs.), dividido en vuelos comerciales, de carga, aviación general y aeronaves de gobierno.	
AO3	35	Cantidad total de tonelaje de carga.	
AO9	181	Número total anual de vida silvestre afectada por cada 10,000 movimientos de aeronaves.	

## Nuestros Reconocimientos:



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE

MEMBER OF

**Dow Jones**  
**Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

## Cotizamos en:



OMA

**oma.aero**