

OMA Certifica la Calidad de sus 13 Aeropuertos

- **Están certificados en ISO 9001:2000 bajo el esquema multisitios.**
- **Cuentan con el reconocimiento de Cumplimiento Ambiental.**
- **Desarrollan el programa de Responsabilidad Social: “Buen Vecino”.**

Monterrey, N.L. a 24 de abril de 2007.- Grupo Aeroportuario Centro Norte (OMA), preocupado por realizar procesos de mejora continua para satisfacer las necesidades de sus clientes, usuarios y pasajeros con oportunidad, innovación y calidad ha logrado recibir la Certificación ISO 9001:2000 en sus trece aeropuertos, bajo el esquema multisitios en el que sus aeropuertos y el corporativo comparten un mismo sistema que tiene como objetivo uniformizar los niveles de calidad en el servicio.

El Sistema de Gestión de Calidad de OMA comprende 12 procesos clave y 11 de apoyo, los procesos clave certificados fueron la administración de servicio, la administración y acondicionamiento de instalaciones y equipos, la comercialización de espacios y la administración y finanzas. Todos procesos indispensables para la presentación de los servicios que impactan directamente en el nivel de satisfacción de clientes, usuarios, pasajeros, accionistas, funcionarios, empleados y proveedores.

De los procesos clave, el más visible es el de Administración de Servicios, ya que este comprende la planeación, gestión y mejora de los servicios en el edificio Terminal, para que los pasajeros puedan iniciar o terminar su viaje satisfactoriamente y las áreas que están incluidas son las de información al usuario, respecto a todo lo que se refiere a vuelos de salida, llegada, a tiempo, demorados y cancelados. Así como el de seguridad y control de la integridad de las personas y sus bienes, que incluye la revisión de personas y equipajes en los puntos de inspección.

La ampliación y remodelación de las áreas comerciales en cada uno de sus aeropuertos, le permite a OMA brindar una atractiva oferta de productos y servicios, a través de locales comerciales que ofrecen marcas internacionales de prestigio, restaurantes y bares operados por reconocidas franquicias, sistemas de prepago y cajeros automáticos en estacionamientos, publicidad en innovadoras pantallas, muebles iluminados y espectaculares, servicio de renta de autos, taxis y reservación de hoteles entre otros que logran que el pasajero viva una agradable experiencia al transitar por sus aeropuertos. Así mismo los aeropuertos OMA brindan el servicio de accesibilidad total. Este logra recorridos y espacios, como parte de un sistema integral en el que las personas con capacidades diferentes pueden desplazarse fácilmente dentro de las instalaciones de todas y cada una de las terminales aéreas del Aeropuerto.

El Grupo tiene el reconocimiento de Cumplimiento Ambiental en sus 13 aeropuertos, gracias a las acciones que se han implementado en el cuidado y tratamiento del agua, la no contaminación del aire, suelo y subsuelo, el manejo adecuado de los residuos peligrosos y no peligrosos, el ahorro de energía y la sustitución de refrigerantes nocivos y en forma muy especial a través de la adecuada capacitación a sus colaboradores.

Actualmente OMA apoya a causas de interés común que contribuyan al mejoramiento del entorno y aporten beneficios a las comunidades en que se encuentran sus aeropuertos, con el fin de fomentar relaciones armónicas entre ambas partes a través del programa “Buen Vecino” y realiza sesiones ordinarias de las comisiones consultivas en sus aeropuertos a través de las cuales logra coordinar acciones con los Gobiernos Estatales y Municipales donde se ubican los aeropuertos, así como con la participación de Autoridades Federales, Cámaras y Organismos Empresariales con los que se trabaja en conjunto para impulsar y desarrollar el tráfico aéreo en los aeropuertos, participando en diferentes foros y eventos.

Grupo Aeroportuario Centro Norte, S.A.B. de C.V. (OMA) es una empresa que opera y administra trece aeropuertos en nueve estados de la República, atendiendo a más de 11.5 millones de pasajeros al año. OMA es una empresa creada a partir del proceso de apertura a la inversión privada en el Sistema Aeroportuario Mexicano en 1998, en la cual laboran más de 900 personas para brindar a sus pasajero y clientes, servicios aeroportuarios y comerciales de excelencia, además de contar con todas las normas internacionales de seguridad en todas sus instalaciones. OMA cuenta desde junio de 2000 con el respaldo de Servicios de Tecnología Aeroportuaria, S.A. de C.V. (SETA), integrada por dos empresas destacadas en el mundo en la operación de infraestructura y servicios aeroportuarios; Aeropuertos de París, de Francia, e Ingenieros Civiles Asociados (ICA), de México. El aeropuerto más importante de OMA, el de Monterrey, ocupa la cuarta posición en el Sistema Aeroportuario Mexicano y está entre los primeros quince de América Latina. Los aeropuertos que integran OMA son el metropolitano de Monterrey, los turísticos de Acapulco, Mazatlán y Zihuatanejo; los regionales de Culiacán, Chihuahua, Durango, San Luis Potosí, Tampico, Torreón y Zacatecas, así como los fronterizos de Ciudad Juárez y Reynosa.

###

Relación con Medios

Lic. Eunice Guerra Villarreal
Subgerente de Comunicación OMA
Tel: (81) 8625-4363
Fax: (81) 8625-4392
eguerra@oma.aero