

# Ferrocarriles Suburbanos



**Comunicación del Progreso  
Ferrocarriles Suburbanos 2013**

# Índice

**02** Carta de Continuidad  
en el Pacto Mundial

**04** Quiénes somos  
Historia  
Lo que nos define  
Presencia

**08** Principales logros

**14** Acciones por principio

14 Derechos Humanos

18 Derechos Laborales

21 Medio Ambiente

28 Anticorrupción

**30** Reconocimientos

# Carta de Continuidad en el Pacto Mundial

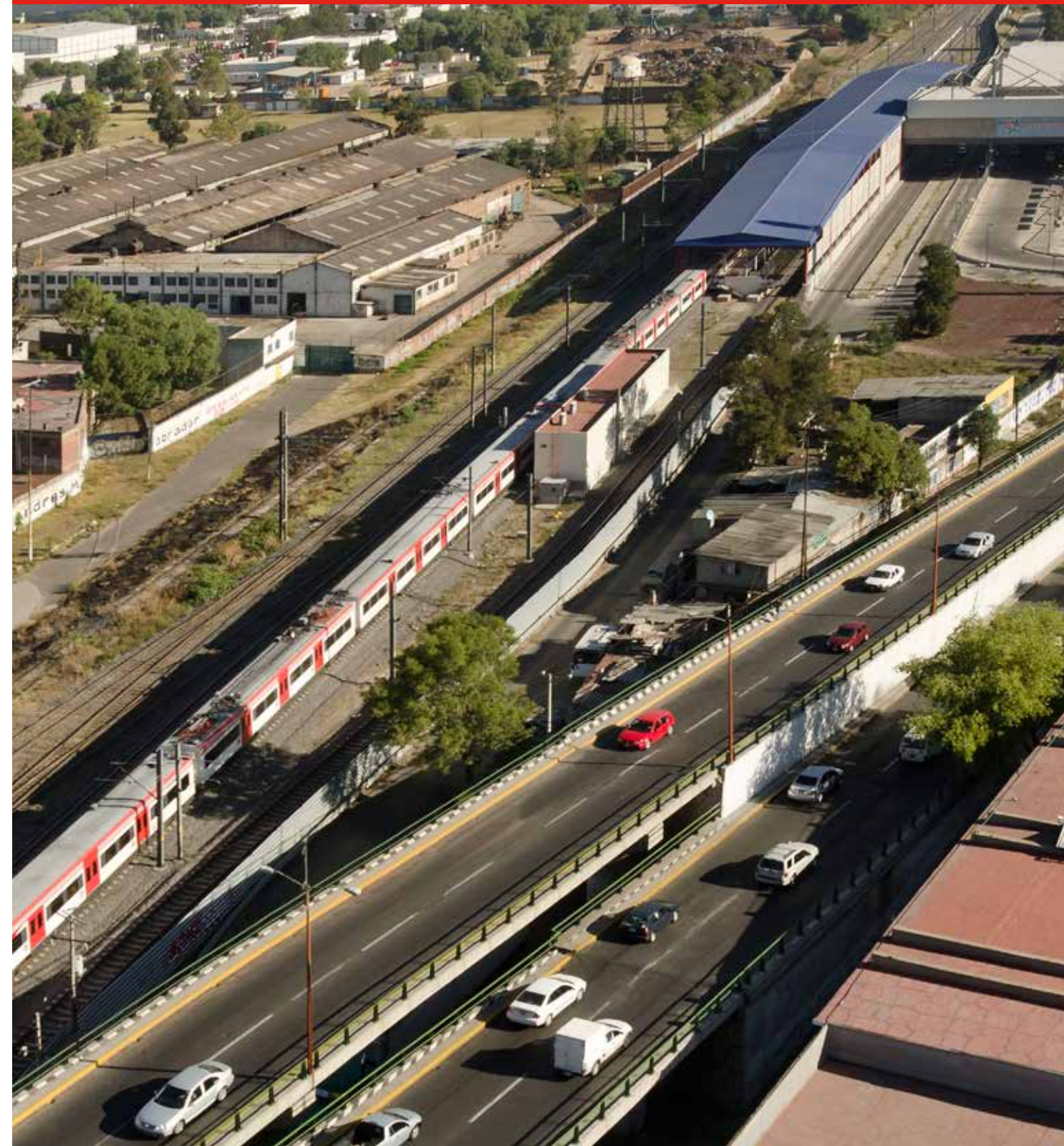
En esta oportunidad presentamos la primera Comunicación del Progreso de Ferrocarriles Suburbanos frente a los principios del Pacto Mundial. Tras un año de adherimos a esta iniciativa global resaltamos en este documento los logros alcanzados y los proyectos, que anteceden a la firma de pacto, y sustentan la práctica de los 10 principios en la empresa. También reiteramos el compromiso de la empresa de cumplir y promocionar en nuestro ámbito de influencias estos principios que hoy enmarcan la visión y estrategia de sustentabilidad de la empresa.

Estamos convencidos de que los valores universales que se promueven a través del Pacto Mundial permitirán apoyan el desarrollo de una mejor sociedad, basada en la protección y respeto de los derechos humanos, el desarrollo de condiciones laborales dignificantes para las personas, la continua preservación de nuestro entorno natural y la abolición de la corrupción en todas sus formas.

En el primer año de adhesión al Pacto Mundial, las diferentes actividades que se han desarrollado al interior de la empresa y frente a nuestros grupos de interés nos ha ayudado a fortalecer los programas de sustentabilidad que se desarrollaban con anterioridad a la adhesión y orientar los futuros proyectos; nuestra renovada visión de sustentabilidad es el beneficio más intangible pero también más valioso de nuestra unión al Pacto, hoy tenemos un aliciente más para integrar, evaluar y mejorar nuestras actividades y estrategias de sustentabilidad en pro de nuestra empresa y la generación de valor para todos nuestros grupos de interés.

**Enrique Navarro Domínguez**

Director General de Ferrocarriles Suburbanos, S.A.P.I. de C.V.  
Av. Insurgentes Norte y Eje 1 Norte (Mosqueta)  
Estación Central Buenavista,  
Col. Buenavista, C.P. 06350  
México, D.F.





# Quiénes somos

Ferrocarriles Suburbanos S.A.P.I de C.V. es una empresa filial del Grupo CAF (Construcciones y Auxiliares de Ferrocarriles) que nace en agosto de 2005, al ser CAF la ganadora de una licitación para la construcción y operación del primer tren Suburbano en México.

Nuestra actividad principal es el transporte público masivo de personas a través de un sistema ferroviario en la ruta comprendida entre Buenavista y Cuautitlán, y viceversa.

Brindamos nuestro servicio en dos entidades federativas: Distrito Federal y el Estado de México, en las Delegaciones Cuauhtémoc y Azcapotzalco y en los Municipios de Tlalnepantla, Tultitlan y Cuautitlán cubriendo así un total de 27 kilómetros.

Además de ofrecer un medio de transporte de vanguardia ofrecemos: seguridad, rapidez y comodidad, y una alternativa de transporte responsable con el medio ambiente lo que contribuye en forma directa a mejorar las condiciones y calidad de vida de las personas en el Valle de México.

## Historia - CAF en México

Trabajos de mantenimiento mayor a trenes de rodadura neumática del STC METRO de la Ciudad de México.

1992

Ganó la licitación 35 trenes de rodadura férrea del STC METRO de la Ciudad de México en la serie NE92, que tienen el mayor número de kilómetros sin fallas del sistema.

1993

Realizó la rehabilitación de material rodante del STC METRO de la Ciudad de México e hizo la conversión del tren "El Huérfano" de rodadura neumática.

1997



- CAF se convierte en el principal proveedor de ruedas metálicas de seguridad del STC METRO de la Ciudad de México.
- Entregó 22 trenes para el STC METRO de la Ciudad de Monterrey (METRO RREY).
- Realizó la conversión de material rodante de 30 coches de rodadura neumática, permitiéndole al STC METRO de la Ciudad de México aumentar su parque en 15 trenes.

2001

Obtuvo la concesión para operar el Sistema 1 del Tren Suburbano de la Zona Metropolitana del Valle de México.

2005

Ganó la licitación para proveer de 9 coches a la Línea A del STC METRO de la Ciudad de México.

2007

Inició operaciones comerciales el Sistema 1 del Suburbano de la Zona Metropolitana del Valle de México.

2008

Adjudicación del contrato para prestación de servicio de 30 trenes de 7 coches cada uno, de rodadura férrea y mantenimiento de 15 años para la Línea 12 del STC METRO de la Ciudad de México.

2009 a la fecha

Entrega de trenes e inicio de operaciones línea 12 del STC METRO

2012

# Lo que nos define

## Misión

Proporcionar un servicio de transporte público suburbano a la población en el Valle de México, a través de un sistema ferroviario de vanguardia, seguro, eficiente y fiable, operado por personal altamente capacitado y comprometido, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, a la modernización de la infraestructura ferroviaria y de transporte del país, así como a la generación de valor empresarial

## Visión

Ser la empresa líder de transporte ferroviario suburbano en México, por la excelencia de su servicio, seguridad, eficiencia operativa y explotación de todos los alcances de su concesión, así como por su contribución a la creación de una nueva cultura de transporte, desarrollo de las comunidades a las que sirve y aportación de valor agregado a Grupo CAF.

## Valores

**Compromiso:** cumplimos nuestras obligaciones y acuerdos con entrega y responsabilidad, realizando nuestras actividades con calidad y profesionalismo, para alcanzar los objetivos que como equipo compartimos y los resultados que esperan nuestros usuarios, nuestro personal, colaboradores, socios, inversionistas y la sociedad en general.

**Excelencia:** desarrollamos todas nuestras actividades con los más altos estándares de calidad y las prácticas operativas más eficientes, que nos permitan garantizar la satisfacción de nuestros usuarios y superar sus expectativas a través de un servicio confiable y seguro. Sólo así mantendremos nuestra competitividad, rentabilidad y liderazgo en el mercado.

**Seguridad:** proporcionamos a nuestros usuarios un servicio confiable al cumplir de manera responsable y estricta las normas establecidas para prevenir y evitar cualquier riesgo en la operación del servicio, procurando al mismo tiempo un ambiente seguro para el desempeño de nuestras actividades.

**Disciplina:** realizamos nuestras actividades con rigor y estricto apego a los lineamientos y estándares establecidos; para lo cual, evaluamos constantemente nuestro desempeño con autocritica, esmerándonos cada día más en garantizar la excelencia en el servicio a nuestros usuarios, acrecentar su confianza y cumplir con los objetivos de la empresa.

**Orgullo:** impulsamos el desarrollo integral de nuestro personal y colaboradores en un ambiente de respeto, apertura y confianza, con el fin de que tengan acceso a mejores oportunidades y retos que estimulen su desempeño y sea fuente de satisfacción, y con ello, propiciar su superación tanto personal como profesional, así como su identificación con la empresa.

**Integridad:** actuamos en todo momento con rectitud, honradez y un estricto apego a los principios éticos que rigen el desempeño de nuestro trabajo, asumiendo con responsabilidad nuestras decisiones y acciones, cuidando siempre la congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.



# Presencia



## Buonavista

Avenida Insurgentes Norte Esquina Eje 1 Norte (Mosqueta) Colonia Buenavista, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal

## Fortuna

Vía de tren kilómetro 7+000, Colonia Pueblo Santa Catarina, Delegación Azcapotzalco, Distrito Federal

## Tlalnepantla

Avenida Mario Colín Sin Número, Colonia San Javier, Municipio de Tlalnepantla, Estado de México

## San Rafael

Avenida Prolongación Hidalgo Sin Número, Colonia Tlayapa, Municipio de Tlalnepantla, Estado de México

## Lechería

Avenida del Parque Sin Número, Colonia la Quebrada, Municipio de Tultitlán, Estado de México

## Tultitlán

Avenida la Cocila y Avenida Independencia, Colonia Barrio de la Concepción, Municipio Tultitlán, Estado de México

## Cuautitlán

Avenida Zaragoza y Avenida Felipe Carrillo Puerto, Colonia Barrio del Huerto, municipio de Cuautitlán de Romero Rubio, Estado de México.

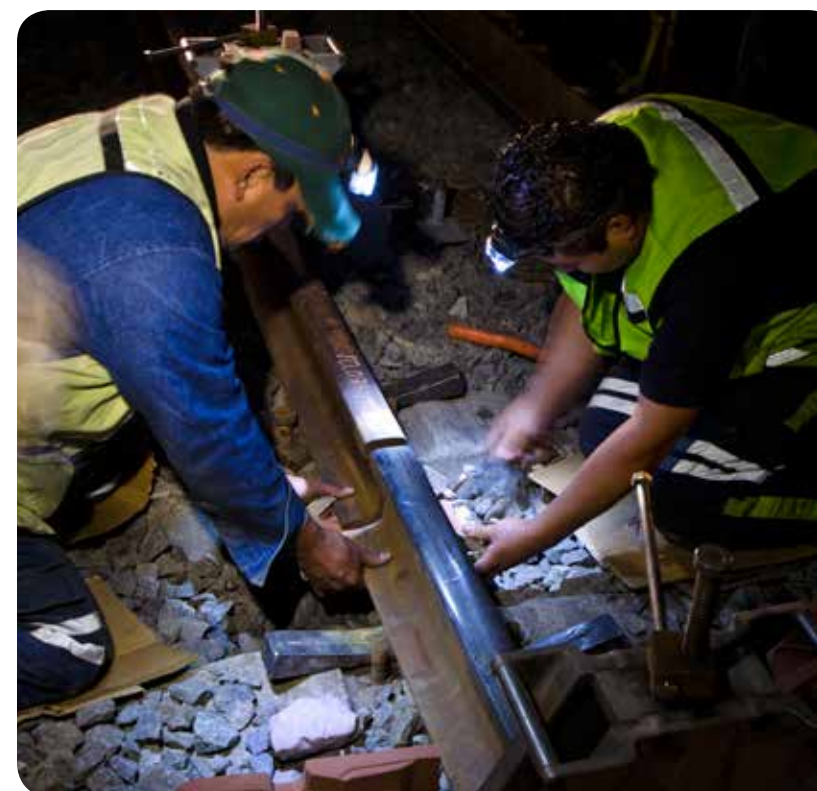


# Principales Logros

## Derechos Humanos

Somos un medio de transporte **masivo e incluyente**.

- El tren cuenta con **rampas**, y **elevadores** para garantizar la adecuada movilidad de las personas en sillas de ruedas.
- El sistema de transporte está señalizado con **Braille** para facilitar el acceso de las personas invidentes.
- El **100%** de nuestros colaboradores firman la aceptación y conocimiento del Código de Ética de la empresa.
- En 2012 se lanzó el Convenio de Ética con Proveedores el cual ha sido firmado por **16 empresas aliadas** a Ferrocarriles Suburbanos y se tiene previsto que sea firmado por el 100% de los proveedores de bienes y servicios.
- Desarrollamos diversas campañas de comunicación para la promoción de los derechos humanos y el compromiso con el Pacto Mundial, en 2013 impactamos al **100% del personal**.
- Desarrollamos **eventos culturales y ferias** que promueven entre las comunidades cercanas y los usuarios del sistema la cultura y desarrollo económico, durante el 2012 los principales resultados fueron:
  - Más de **67 mil personas** han sido beneficiadas con los eventos culturales.
  - **297,000 visitas** (aproximadamente) de personas a las ferias durante el 2012 con 31 ferias y 930 microempresarios expositores.





## Derechos laborales

- En México Ferrocarriles Suburbanos genera **270 empleos directos y 510 empleo indirectos**
- Cumplimos con todas las disposiciones legales para la contratación y seguridad de nuestros colaboradores.
- **121 colaboradores** son parte del Sindicato de Trabajadores Ferrocarrileros de la República Mexicana, con quien se mantienen cordiales relaciones.
- En nuestra política de contratación y en toda la empresa se rechazan todas las formas de discriminación. El **25%** de nuestra fuerza laboral está compuesta por mujeres.
- Entre 2012 y 2013 se destinaron **3 millones de pesos** para la **capacitación de 200 colaboradores**.
- **745,000 pesos** se destinaron entre 2012 y 2013 para actividades de recreación e integración familiar para el **100% de los colaboradores**.
- Anualmente se realiza una encuesta de clima laboral y una **retroalimentación de desempeño** personalizada para cada colaborador, con el fin de monitorear y desarrollar un **ambiente laboral sano y desarrollo para todos**.



## Medio Ambiente

- Hemos **reducido en un 70% el tiempo invertido en un recorrido** entre Buenavista y Cuautitlán, contribuyendo a la calidad de vida de más de 100 millones de personas al año.
- Con el Suburbano se contribuye a **reducir en un 14% las emisiones contaminantes** en la Zona Metropolitana del Valle de México.
- Contamos con una planta de **tratamiento de agua** que nos permite eliminar cualquier contaminante en ésta previo al lavado de trenes, antes de depositarla al sistema fluvial del Estado de México.
- Los **productos** utilizados en la limpieza del sistema y mantenimiento de los trenes son **biodegradables**.
- Se tiene un programa para **sustituir el 100% de las luminarias incandescentes por LEDs**, al interior de los trenes, al día de hoy se tienen un avance del 80% aproximadamente.
- Actualmente se realizan **150 mil traslados diariamente en forma rápida, segura, cómoda y ante todo ambientalmente responsable**, con menos de 0.26 kg de CO<sub>2</sub> por viaje.
- En el Valle de México hoy tenemos **505 millones de kilogramos de Dióxido de Carbono menos** gracias al Suburbano.
- En la estación de Cuautitlán esta **el biciestacionamiento más grande de México** con el cual impulsamos el uso de este medio de transporte ecológico y saludable para la sociedad y las personas.
- Realizamos para escuelas e instituciones locales recorridos gratuitos por el tren, y otras actividades de difusión, con la finalidad de generar conciencia ambiental y evidenciar el aporte que la tecnología del tren da al medio ambiente, **361 personas han participado en los recorridos** de enero a septiembre de 2013.
- **A través del sistema de frenado del tren se genera energía**, razón por la que la Comisión Reguladora de Energía otorgó a la empresa el título de permiso de autoabastecimiento de energía eléctrica a partir del 2011.





**Emisión de CO<sub>2</sub> por tipo de transporte, distancia y promedio de ocupación**

Medio de Transporte	Emisión de CO <sub>2</sub> en gramos por km	Recorrido promedio en km	Emisión de CO <sub>2</sub> por recorrido kg	No. Promedio de ocupación	Promedio de emisión por pasajero en kg
Coche	163.00	27	4.24	1.5	2.83
Autobuses de Transporte Urbano	1,015.00	27	26.39	30	0.88
Suburbano	10.00	27	0.26	2276	0.00011

Fuente: Reporte Final de Pruebas de Autobuses de tecnologías Alternativas en la Ciudad de México, Gobierno del Distrito Federal, Dirección General de Gestión Medio Ambiental del Aire.

## Anticorrupción

- Se cuenta con un **Código de Ética** que da sustento al comportamiento de la empresa frente a sus grupos de interés.
- Existen también **medios de denuncia** ética, donde colaboradores y proveedores pueden presentar sus recomendaciones o quejas con total transparencia y sin represalias, al Código de Ética de Ferrocarriles.
- Desde la creación del Código de Ética de Ferrocarriles y el Convenio de Ética con proveedores, se han presentado dos denuncias y se ha dado **respuesta oportuna al 100% de las mismas**.
- Bajo la **supervisión de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte** se determinan las tarifas de servicios y se administra el fideicomiso para la gestión de recursos económicos al interior de la empresa.
- En 2012 se conformó, con el apoyo de diversas áreas de la empresa, el **Comité de Sustentabilidad** y se presentó el **Manual de Sustentabilidad** con el fin de establecer procesos y nombrar responsables para el desarrollo de los proyectos de sustentabilidad.
- Mediante el **buzón de sugerencias para usuarios** en las estaciones y la versión virtual del mismo, en nuestra página web [www.fsuburbanos.com](http://www.fsuburbanos.com); aunado a la presencia en redes sociales, se resuelven en forma abierta y transparente las inquietudes o quejas que se presentan a la empresa y sobre el servicio prestado.







# Derechos Humanos

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados en el ámbito internacional*

*Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los Derechos Humanos*

El primer medio con el cual en Ferrocarriles Suburbanos respalda su apoyo y promoción a los Derechos Humanos es su Código de Ética, en éste se establecen principios básicos como:

- Ferrocarriles Suburbanos espera que todos sus empleados cumplan con la ley y actúen con ética en todos los aspectos y esperamos el mismo proceder de nuestros proveedores.
- En Ferrocarriles Suburbanos reconocemos, aceptamos y apoyamos los Derechos Humanos en todos nuestros ámbitos de influencia como empresa, también incentivamos a nuestros colaboradores y entorno a adoptar estos mínimos parámetros de comportamiento y respeto para guiar todas nuestras relaciones y actividades.
- La empresa y los colaboradores siempre procurarán mantener un impacto neutro en el medio ambiente que se afecta con nuestras actividades operativas y administrativas.
- Los colaboradores deberán guardar un comportamiento digno, leal y respetuoso procurando un buen trato hacia sus superiores, compañeros de trabajo, autoridades y público en general.
- Nuestra política de igualdad de oportunidades y tratamiento justo se extiende a todos los colaboradores, por tal razón se rechaza cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o verbal entre colaboradores y hacia nuestros clientes, proveedores, autoridades y sociedad en general.
- Se prohíbe la discriminación por edad, color, capacidad física, estado civil, raza, religión, sexo, orientación sexual, nacionalidad o cualquier otra condición.
- Quienes tengan personal a su cargo, tienen la obligación moral de respetarlo y apoyarlo en lo pertinente a su trabajo. Se debe incentivar entre el personal a cargo un equilibrio entre la vida laboral y familiar conforme a lo establecido por la ley y los valores corporativos de FFSS.
- Todos los empleados deberán abstenerse de difundir información confidencial relativa a procesos, procedimientos, programas, planes, etc.
- Es deber de todos los colaboradores y la empresa actuar conforme a los principios morales que se exponen en este Código de Ética y promover estos valores y parámetros entre toda nuestra cadena de valor en los aspectos sociales, económicos y medio ambientales.

A todos los colaboradores de primer ingreso a la empresa en su proceso de inducción se les da conocer el Código de Ética y firman para certificar su conocimiento y aceptación a lo establecido en el mismo. Por su parte, los trabajadores que ya cuentan con cierta antigüedad son capacitados en el Código a través de campañas de comunicación interna. El 100% de los colaboradores conoce y acepta los principios establecidos en Código de Ética de Ferrocarriles Suburbanos.

Un medio para asegurarse de no ser cómplices en el abuso de los derechos humanos es el Convenio de Ética establecido con proveedores, mediante el cual se invita a los socios comerciales a conocer y compartir los principios éticos; mismos que están alineados a los principios del Pacto Mundial y son los siguientes:

- Los empleados de Ferrocarriles Suburbanos y sus proveedores se comprometen a cumplir con la ley y actuar con ética al interior y fuera de la empresa.
- Reconoceremos, aceptaremos y apoyaremos los derechos humanos en nuestros ámbitos de influencia, en nuestra actividad comercial y en el presente contrato.

**El 100%** de los colaboradores conoce y acepta los principios establecidos en **Código de Ética de Ferrocarriles Suburbanos.**



Acciones por principio

- Procuraremos tener un impacto neutro en el medio ambiente con nuestras actividades comerciales.
- Mantendremos un comportamiento y trato digno, leal y respetuoso hacia compañeros, autoridades y público en general.
- Respetaremos e impulsaremos la igualdad de oportunidades, no existirá la discriminación por edad, religión, sexo o cualquier otra condición.
- Se rechazará todo tipo de maltrato físico, psicológico o verbal por parte de colaboradores hacia proveedores o viceversa.
- No se difundirá información confidencial relativa a los procesos, programas o planes del contratista y proveedor.

Desde su creación en 2012, y hasta septiembre de 2013, 16 proveedores han firmado el convenio. El proceso de aceptación y firma de este convenio se ha instituido dentro de la política empresarial de adquisición y compras; éste se ha convertido en un factor relevante para la selección de los proveedores, así como para la evaluación del costo-beneficio que se realiza para cada producto o servicio a licitar.

La equidad e inclusión de personas con dificultades motrices y visuales se promueve con el fin de que puedan acceder al sistema por medio de rutas guiadas con señalización braille, ascensores y rampas para personas en sillas de ruedas. Éstas y otras facilidades en el sistema hacen del suburbano el medio más amigable y equipado para atender las necesidades y requerimientos de las personas con discapacidad en México.



**67 mil personas han participado de los eventos gratuitos en la estación Buenavista, en 2013**

Se habilitaron las instalaciones, en alianza con diversas organizaciones, para desarrollar ferias y eventos culturales gratuitos en la estación Buenavista. Mediante estas acciones se busca la promoción de la cultura, el desarrollo económico de Pymes y mujeres, entre otras temáticas que aportan a la sociedad diversos medios de expresión para la promoción de valores y el desarrollo social. En 2013 se confirmaron 165 eventos gratuitos de teatro, arte y música, entre otras temáticas, 31 eventos más que el año pasado.

Participantes

Se calcula que los eventos tienen una concurrencia que va de los 500 a los mil 500 espectadores, dependiendo del tipo de evento y los horarios del mismo.

Instituciones u organizaciones que colaboran con Ferrocarriles Suburbanos

Se han realizado colaboraciones con el Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA), la Secretaría de Cultura del DF, el Instituto de Salud y Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), la Delegación Cuauhtémoc del DF, la Secretaría de la Defensa Nacional, el TEC de Monterrey, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el Instituto Politécnico Nacional (IPN) y algunos artistas independientes.

Buscando desarrollar nuevos espacios de promoción e integración, con las comunidades cercanas a Ferrocarriles Suburbanos, en octubre de 2013 se habilitaron Cinedomos para la proyección gratuita de películas con la más alta calidad en definición y audio, para así llevar espectáculos de calidad a las zonas de influencia del tren, las cuales en ocasiones carecen de los recursos o posibilidades para participar en este tipo de eventos.

Con esta activación se benefició a un total de 7,625 personas en los días de campaña. Además de la promoción se observó a las familias disfrutando de este tipo de eventos gratuitos y desarrollados a favor de las comunidades a las que Ferrocarriles Suburbanos sirve.

En 2013 se desarrolló una importante campaña de comunicación enfocada a colaboradores, a través de diversos puentes de comunicación que se han tendido con esta audiencia. Dicha campaña se realizó con el fin

de promover los principios del Pacto Mundial, haciendo especial énfasis en la no discriminación en el trabajo y fortaleciendo los medios de denuncia establecidos en el Código de Ética institucional. Con esta campaña se impactó a 300 colaboradores.

Como parte de las exposiciones y eventos culturales que se tienen al interior de las instalaciones de Ferrocarriles suburbanos y en apoyo al Pacto Mundial se confirmó un acuerdo con La ONU para presentar la exposición fotográfica titulada: "Lo más Importante" (si tuvieras solo 1 minuto para huir ¿Qué te llevarías?) con lo cual se busca generar conciencia entre nuestros usuarios, personal interno y público en general sobre la importancia y el respeto a los Derechos Humanos.

Cabe mencionar que esta exposición ha sido montada en lugares importantes como son Paseo de la Reforma, frente al Ángel de la Independencia en la Ciudad de México, en la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, en la sede del Centro Histórico de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Si tuvieras tan solo 1 minuto para huir. ¿Qué te llevarías?, es la provocadora pregunta que hace ACNUR en la exposición fotográfica que permanecerá un mes en la estación Buenavista del Tren Suburbano.

La exposición dio su inicio formal a través de la inauguración por parte del Representante del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados en México (ACNUR), el Dr. Hamdi Anwar Ahmed Bukhari, el Director General de Ferrocarriles Suburbanos Enrique Navarro y el Director Comercial Mauricio Trejo el día miércoles 9 de octubre de 2013.





# Derechos Laborales

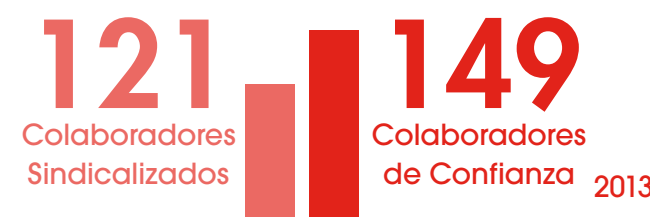
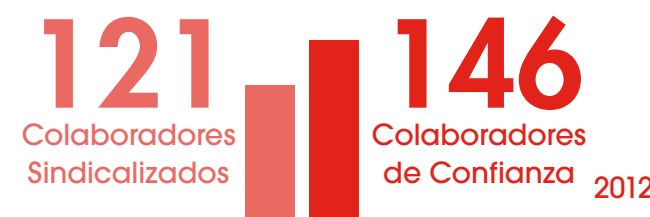
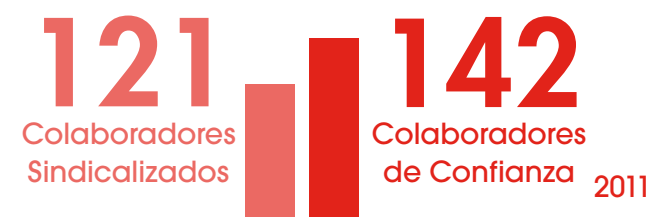
*Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva*

*Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio*

*Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil*

*Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación*

Para Ferrocarriles Suburbanos la mejor herramienta de impulso al desarrollo del país es la generación de empleo dignificante y justo para las personas, por esta razón se cuenta con 270 colaboradores con las siguientes características:



Se reconoce el derecho de los colaboradores a la negociación colectiva y por ello el 45% del personal es sindicalizado. En Ferrocarriles Suburbanos se mantienen relaciones cordiales con el Sindicato Nacional Ferroviario de la República Mexicana, con el que no se han presentado inconvenientes durante los más de cinco años de operación de la empresa.



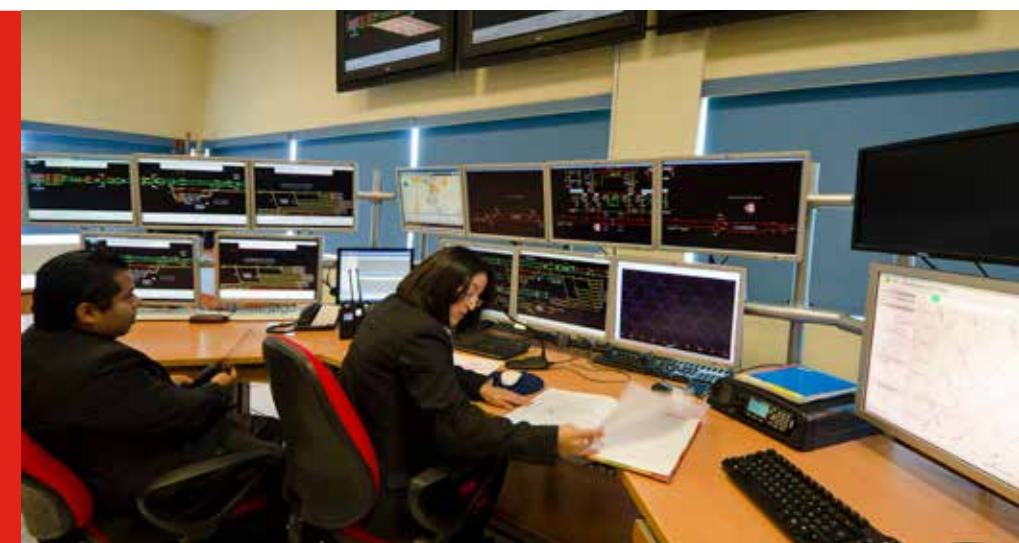
Colaboradores entre 18 y 30 años **15%**

Colaboradores entre 31 y 40 años **70%**

Colaboradores entre 41 y 50 años **12%**

Colaboradores mayores de 50 años **3%**

**El 44.8% de los colaboradores de Ferrocarriles Suburbanos son sindicalizados**



También se realizan con todo el personal diversas actividades de recreación y deporte para apoyar la integración familiar. Para la realización de estos eventos se invirtieron más de 745 mil pesos entre 2012 y 2013; adicional a esta acción, se destinaron 3 millones para la capacitación de 200 colaboradores.

En la política de contratación y de recursos humanos se rechazan todas las formas de discriminación, y todo acto de esta índole puede ser denunciado a través de medios transparentes creados para este fin que le garantizan al colaborador no tener represalias por su denuncia.

Anualmente se realiza una encuesta de clima laboral y una retroalimentación de desempeño personalizada para cada colaborador, con el fin de monitorear y desarrollar un ambiente laboral sano e idóneo para el desarrollo de los colaboradores. Al realizar esta encuesta también se previene la discriminación en cualquiera de sus formas.

El 25% de la fuerza laboral en Ferrocarriles Suburbanos está compuesta por mujeres, el 15 % de los colaboradores tiene menos de 30 años de edad pero no son menores de 18, y el 3% son mayores de 50 años. No se contrata a menores de edad y tampoco se apoya el trabajo forzado; y a través del Convenio de Ética con los proveedores se busca que esta práctica se expanda a toda la cadena de valor.



Se destinaron **3 millones**  
para la capacitación de 200  
colaboradores en 2013



# Medio Ambiente

*Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales*

*Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental*

*Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente*

Desde sus inicios Ferrocarriles Suburbanos ha establecido en sus políticas la preservación y el cuidado del medio ambiente. Se previenen los impactos adversos al ecosistema y la sociedad desde el otorgamiento del título de concesión y como parte de la naturaleza de la empresa, por ello las operaciones se realizan con equipos amigables al medio ambiente, trenes de última tecnología que utilizan energía eléctrica y que además generan energía con su frenado.

- A continuación se enumeran las actividades o iniciativas preventivas y proactivas que se realizan para evitar que la actividad de la empresa contribuya a los problemas ambientales de México.

## 1 Establecimiento de un Manual de Políticas Medio Ambientales

Este documento se desarrolló en diciembre de 2011 y se estableció dentro del sistema de gestión de la calidad. En él se determinan las políticas que rigen a la organización en materia medio ambiental, lo anterior a efecto de tener criterios establecidos en la materia, además de fomentar una cultura de preservación del medio ambiente entre los colaboradores y dar cumplimiento a los estándares establecidos por las autoridades competentes.

Este manual, al igual que toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, es semestralmente



revisado para verificar su idoneidad y, en su caso, hacer las actualizaciones correspondientes para mantenerlo vigente.

## 2 Generación de Energía a través del Frenado de Trenes

Uno de los principales problemas ambientales de la Ciudad de México es la contaminación del aire y la movilidad por la gran cantidad de personas en circulación, para lo cual el Ferrocarril Suburbano es una solución eficiente y ambientalmente responsable. Adicional a esto, través del sistema de frenado del



tren se genera energía eléctrica en la modalidad de autoabastecimiento; con lo cual se disminuye aún más la huella ambiental del tren y todos sus usuarios, contribuyendo así a la preservación del ambiente en el Valle de México.

Para lograr la generación de energía a través del frenado de los trenes se utiliza una central eléctrica que está integrada por un conjunto de 10 trenes de composición doble, equipados con frenos regenerativos.

**Hasta la fecha, se generan mensualmente 410,000 kWh de energía eléctrica producida por los recorridos rutinarios de los trenes, la cual es devuelta a la CFE y aprovechada para alimentar la RED de energía del Valle de México.**

Esto permite reducir la velocidad al mismo tiempo que se transforma parte de la energía cinética en energía eléctrica al reconectar los motores eléctricos de tracción como generadores durante el proceso de frenado. Los trenes operan simultáneamente con una capacidad de generación de 0.6608 MW cada uno, la capacidad total es de 6.608 MH, con una producción estimada anual de 19.259 GWh de energía eléctrica.

Gracias a este proyecto, la Comisión Reguladora de Energía del Gobierno Federal otorgó el 22 de Septiembre de 2011 el "Título de Permiso de Autoabastecimiento de Energía Eléctrica" NÚM. E/905/AUT/2011 a Ferrocarriles Suburbanos; mismo que fue renovado en 2012 cumpliendo con los trámites correspondientes y que se seguirá actualizando de acuerdo a las normas establecidas por la autoridad.

Hasta la fecha se generan mensualmente 410,000 kWh de energía eléctrica producida por los recorridos rutinarios de los trenes, la cual es devuelta a la CFE y aprovechada para alimentar la RED de energía del Valle de México. Esta acción significa un ahorro alrededor de los 26,240,000 kWh desde el inicio de operaciones de Ferrocarriles Suburbanos en junio de 2008; cantidad equivalente a la provisión de energía para 529 mil 354 refrigeradores de alto consumo o 3 millones 975 mil 757 lavadoras usadas 20 días por mes.

**Hasta 2013, nuestra planta de tratamiento de agua ha limpiado 376 mil litros**



## 3 Cambio de Focos convencionales por LED'S al interior de los Trenes y Estaciones

Grupo CAF, proveedor de trenes y mantenimiento de Ferrocarriles Suburbanos, sumándose a los esfuerzos de la empresa en aras de reducir el impacto ambiental en sus trenes, inició un programa en agosto de 2008 para hacer el cambio de luminarias incandescentes por LED'S al interior del salón de pasajeros de los trenes. En las estaciones también se realiza esta tarea y se cuenta con horarios para encender y apagar las luces a fin de evitar el consumo innecesario y aprovechar al máximo la luz solar.

Los 20 trenes utilizados por Ferrocarriles Suburbanos para proporcionar el servicio en la línea Buenavista-Cuautitlán originalmente utilizaban lámparas incandescentes, cada una de ellas tenía una potencia de 20 Watts y una corriente aproximada de 2.6 amperios. Actualmente, con el cambio a ledes, se consume 65% menos de energía, además de que estas luminarias generan menos calor en el ambiente y así el clima en el salón de pasajeros se mantiene en niveles de confort y con un menor consumo de energía en el Sistema de Climatización.

El avance en el uso de LED'S en el umbral de puertas de los trenes es del 90% (18 trenes), mientras que en portaequipajes es del 70% (14 trenes). Adicional a esto se han colocado 120 lámparas de LED en los andenes de la estación Buenavista, esperando crecer paulatinamente en las diferentes estaciones.

## 4 Uso de Agua Reciclada a través de Planta de Tratamiento

Dentro del equipamiento en pro del medio ambiente, Ferrocarriles Suburbanos cuenta con dos plantas de tratamiento de agua en las áreas de mantenimiento de Pantaco; las cuales sirven para proveer de este importante recurso en labores de riego de áreas verdes, plantas de ornato y servicios generales. Este sistema está diseñado para tratar descargas de bajo caudal, tipo sanitario.

La tecnología usada por estas plantas se basa en la utilización de bacterias que asimilan o digieren la materia orgánica presente en el agua residual y su actividad está en función directa de la disponibilidad de nutrientes y a la riqueza de oxígeno del medio donde se desarrollan. Estas plantas tratan 0.25 litros por segundo, con lo cual desde su puesta en operación en el mes de septiembre de 2008 se tratan 200 litros de agua al día, siendo así que hasta octubre del 2013 se han tratado 376 mil litros de agua. Dicha cantidad podría equivaler a 30 mil 300 descargas de un WC chorrador o 3 mil 30 duchas de 5 minutos.

## 5 Uso de Materiales de Limpieza y Engrasantes Biodegradables

Como parte de las actividades y programas en favor del medio ambiente, desde la apertura del sistema 1 de Ferrocarriles Suburbanos se cuida de la limpieza y el mantenimiento de las estaciones. Esta actividad es llevada a cabo a través de una empresa de mantenimiento externa, y se realiza en pasillos, andenes, área de torniquetes, vagones de trenes y oficinas. La limpieza general de las instalaciones de la línea se lleva a cabo con productos básicos 100% biodegradables, tales como: multilimpiador, desengrasante neutro, líquido para lavar vidrios, detergente líquido, jabón líquido, detergente industrial y bolsas de basura; así como suministros para los sanitarios: papel higiénico, toalla y gel para manos.

Además para el engrasado de vías, que permite la óptima circulación del material rodante, se emplean sustancias lubricantes de la mejor calidad y de un bajo impacto al medio ambiente. El producto que se utiliza es INTERGRASE BIO CURVE 1.5, formulado en una base de aceites lubricantes sintéticos biodegradables en espesante de litio, con una carga de sólidos lubricantes blancos especialmente seleccionados para ofrecer una lubricación eficiente en rieles de curva y de bajo impacto ambiental.

Con todo lo anterior se busca reducir el impacto medioambiental que se genera a partir de los residuos de limpieza y engrasantes producidos al interior de la organización. A partir del año 2008 Ferrocarriles Suburbanos se apoya en Wess Corporate S.A. de C.V. para recolectar y tratar los residuos peligrosos resultantes de la operación; esta empresa cuenta con certificación para la entrega, transporte y recepción de residuos peligrosos por parte de la SEMARNAT (No Aut. SEMARNAT 15-I-05-09, No Reg. SCT 103.7278). Hasta octubre de 2013 se han recolectado y tratado 4 mil 672 lt y 13 mil 996 kg de residuos peligrosos: 14 toneladas aproximadamente.

**Participamos en el proyecto "Manejo y Destrucción Ambientalmente Adecuado de Binefilos Policlorados en México" del programa de las Naciones Unidas para el desarrollo**

Año	Meses de tratamiento	Litros de agua tratados
2008	4	24,000 lt
2009	12	73,000 lt
2010	12	73,000 lt
2011	12	73,000 lt
2012	12	73,000 lt
2013	10	60,000 lt
<b>Total</b>		<b>376,000 lt</b>



## 6 Recolección de Residuos Electrónicos

Desde el año 2011 la empresa ha participado en el evento RECICLÓN promovido por la empresa Recicla Electrónicos México S.A. de C.V. (REMSA), que se encarga de recolectar y de reciclar los equipos y partes de aparatos electrónicos que ya no tienen vida útil y que de otra manera serían arrojados al medio ambiente.

Durante dos años consecutivos se han donado diversos equipos como: CPU's, teléfonos fijos, teléfonos celulares, baterías, UPS, laptops, impresoras, DVD's, monitores, mouse, teclados, etc. en las siguientes cantidades:

**2011: 75 equipos**

**2012: 260 equipos**

En este año también se tiene la intención de aportar a esta iniciativa, que se realizará durante el mes de noviembre aproximadamente.

Con el apoyo de EcoCare Solutions se colocó en la oficina de Buenavista un contenedor para recolecta y reciclaje de cartuchos usados de tinta para impresora; a fin de disponer adecuadamente de estos elementos contaminantes y promover una cultura de cuidado al medio ambiente al interior de la empresa y en los hogares de los colaboradores.

Desde julio de 2012 hasta septiembre de 2013 EcoCare Solutions ha recolectado 4 contenedores de la oficina de Buenavista.



## 7 Tratamiento de Binefilos Policlorados

Los Binefilos Policlorados son compuestos químicos que tienen una alta estabilidad química y puntos de inflamación elevados. La normatividad internacional y nacional los clasifica como una sustancia tóxica debido a: su persistencia en el medio ambiente, no biodegradabilidad, se acumula en el tejido graso, tiene un alto impacto en la salud dependiendo el grado de exposición.

Por lo anterior Ferrocarriles Suburbanos, al contar con Transformadores Eléctricos donde se producen este tipo de partículas tóxicas, realizó una verificación de estos equipos con el apoyo de laboratorios certificados de por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) y acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación en la detección de estas dañinas sustancias químicas, con esto se confirmó inequívocamente la inexistencia de estos elementos en los cuatro transformadores en actual servicio que convierten la energía eléctrica de 230 KV a los 27.5 KV con lo que se alimenta la catenaria. Cabe mencionar que cada transformador aludido contiene del orden de los 16,000 litros de aceite en su interior, volumen que hubo que analizarse mediante una muestra representativa.

Al ser parte del proyecto de "Manejo y Destrucción Ambientalmente Adecuado de Binefilos Policlorados en México UNDP 00059701" del Programa de las Naciones Unidas Para el Desarrollo, Ferrocarriles suburbanos fue reconocido por participar en el taller de "Buenas Prácticas de Operación en Empresas de Reparación y Mantenimiento de Transformadores Eléctricos" el pasado 30 y 31 de octubre de 2012.

- Las siguientes iniciativas evidencian cómo Ferrocarriles Suburbanos promueve la responsabilidad ambiental y el desarrollo de tecnologías inofensivas para el medio ambiente, dentro de su área de influencia.

### 1. Instalación y uso de contenedores de basura para separación de residuos (orgánicos e inorgánicos)

Al interior de las estaciones se colocaron contenedores de basura para residuos orgánicos e inorgánicos debidamente identificados, con los cuales se procura fomentar una cultura medioambiental entre todos los usuarios y facilitar el proceso de reciclado y destrucción de desechos por parte de las dependencias sanitarias correspondientes. Actualmente se cuenta con 110 contenedores, mismos que se mantienen y renuevan periódicamente.

## 2. Concurso de Dibujo Infantil de Ferrocarriles Suburbanos y ONCE TV Niños

Desde el inicio de operaciones, la empresa ha dado gran importancia a difundir y sensibilizar a la población sobre el alto valor que el transporte público masivo de pasajeros tiene en la Zona Metropolitana del Valle de México; prueba de ello es el concurso de dibujo infantil que se realiza anualmente desde 2008.

Como parte de la misión de Ferrocarriles Suburbanos, se busca "generar una nueva Cultura de Transporte en México" y es por esto que se han puesto en práctica diversas dinámicas y programas dirigidos a quienes en el futuro próximo serán los principales promotores del uso de transportes sustentables. Una muestra de esto es la creación, en conjunto con 11 TV Niños, de un concurso de dibujo infantil en el que se promueve y se estimula la creatividad de los pequeños en diferentes temáticas referentes al uso de este medio de transporte sustentable. Este concurso se realiza desde la inauguración del servicio en el año 2008.

Para la edición de 2013, las bases del concurso infantil "Mi vida y el Tren Suburbano" se abrieron para todos los niños y niñas entre 6 y 12 años (en dos categorías: de 6 a 9 y de 10 a 12 años) de toda la República Mexicana. Las siguientes son las temáticas y aceptación del concurso en los últimos 5 años:

- 2008 Mi viaje en tren  
Dibujos recibidos: 720
- 2009 El tren y la ecología  
Dibujos recibidos: 276
- 2010 La vida en 100 años  
Dibujos recibidos: 543
- 2011 Diseña y pinta el Tren Suburbano  
Dibujos recibidos: 610
- 2012-2013 Mi vida y el Tren Suburbano

Total de trabajos calificados: 437 (243 en la categoría de 10 a 12 años, 194 en la categoría de 6 a 9 años). Algunos llegaron a destiempo y no fueron calificados.

Adicional al concurso, a través de exposiciones, campañas de comunicación internas y externas y recorridos formativos, se promueve entre los usuarios, colaboradores y demás grupos de interés la utilización del tren como medio de transporte sustentable.

**De julio de 2012 a septiembre de 2013, en Cuautitlán el biciestacionamiento ha sido utilizado 111 mil 872 veces.**



## 3. Biciestacionamiento

En Ferrocarriles Suburbanos se busca ofrecer un servicio integral y de calidad promoviendo una serie de servicios complementarios al transporte, que beneficien al medio ambiente y promuevan hábitos saludables entre sus usuarios. En apoyo a esta convicción se han construido tres biciestacionamientos para que los usuarios puedan llegar por medio de la bicicleta a las estaciones y a partir de ahí transportarse a sus destinos.

Los biciestacionamientos se encuentran en las estaciones de Cuautitlán, Tultitlán y Fortuna (una por cada estación), de los cuales sólo el de Cuautitlán cuenta con un sistema de peaje de tres pesos por día cámaras de seguridad con circuito cerrado de televisión para la custodia. Los ubicados en Fortuna y Cuautitlán operan de manera gratuita. La capacidad de cada biciestacionamiento es la siguiente:

- Cuautitlán: 817 lugares
- Tultitlán: 268 lugares
- Fortuna: 235 lugares

## 4. Estacionamiento ecológico

Otro de los servicios complementarios ofrecidos por Ferrocarriles Suburbanos es el Estacionamiento Ecológico de la estación Cuautitlán. Esta instalación busca facilitar la llegada de usuarios a la estación y para su construcción se utilizaron nuevas tecnologías de bajo impacto ambiental, como el concreto permeable similar al concreto hidráulico pero fabricado sin arena (finos), la cual se sustituye por un aditivo que aumenta su resistencia al fraguar. El resultado de la mezcla es un producto con revenimiento cero, de muy alta resistencia a la compresión y muy buena resistencia a la flexión; cuya ventaja es que el concreto sea permeable, no se deforme y permita que el agua de lluvia se filtre al subsuelo mediante un sencillo sistema constructivo, ayudando así a la recarga de mantos acuíferos.

Además, los estacionamientos tienen luminarias solares con un sistema fotovoltaico para alumbrado exterior. Este sistema opera basado en la generación eléctrica por medio de energía solar (módulos solares), para ser almacenados en un banco de baterías y usarse durante la noche.

Las características de la primera etapa del estacionamiento ecológico son:  
Superficie: 6,045 m<sup>2</sup>  
Cajones de estacionamiento para automóviles: 240  
Espesor de concreto ecológico: 8 cm

Postes con luminarias sencillas: 7 piezas  
Postes con luminarias dobles: 7 piezas  
Inversión total: \$5,463,336 pesos  
Fecha de inauguración: julio de 2011

Durante 2012 debido a la demanda y la necesidad de Ferrocarriles Suburbanos por mantener y seguir satisfaciendo a sus usuarios, se construyó e inauguró la segunda etapa de este estacionamiento; gracias a esto sus nuevas características son:  
Superficie: 7,681.60 m<sup>2</sup>  
Cajones de estacionamiento para automóviles: 324  
Cajones para motocicletas: 141  
Espesor de concreto ecológico: 8 cm  
Postes con luminarias sencillas: 12 piezas  
Postes con luminarias dobles: 6 piezas  
Inversión total: \$5,391,034  
Fecha de inauguración: 8 de noviembre

**Gracias al estacionamiento, hasta el 2013 se evitó la circulación de 93 mil 189 automóviles y 19 mil 103 motocicletas.**





# Anticorrupción

*Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno*

Los medios mediante los cuales Ferrocarriles Suburbanos lucha contra todas las formas de corrupción se establecen en el Código de Ética de la empresa, el cual determina su comportamiento y el de sus colaboradores frente a los grupos de interés y asuntos públicos.

Para fortalecer el Código de Ética de Ferrocarriles Suburbanos se creó un canal de denuncia ética vía correo electrónico o teléfono, donde colaboradores y proveedores pueden presentar sus recomendaciones o quejas con total transparencia y sin represalias, a fin de gestionar el puntual cumplimiento de lo establecido en el código. Desde la creación del Código de Ética de Ferrocarriles Suburbanos y el Convenio de Ética con proveedores se han presentado dos denuncias y se ha dado respuesta oportuna al 100% de las mismas.

Bajo la supervisión de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte se determinan las tarifas del servicio y se administra el fideicomiso para la gestión de recursos económicos al interior de la empresa.

En 2012 se conformó el Comité de Sustentabilidad de Ferrocarriles Suburbanos, contando con la participación y apoyo de diversas áreas de la empresa. En este proceso participaron las áreas de planeación, mantenimiento, contraloría, jurídico, recursos humanos, operaciones y comunicaciones, entre otras; a fin de estructurar procesos, controles y establecer responsabilidades en la gestión de los proyectos de sustentabilidad de la empresa.

En la primera reunión del Comité de Sustentabilidad se presentó el Manual de Sustentabilidad de Ferrocarriles Suburbanos, elaborado con consultores especializados en sustentabilidad. En el manual se definen el alcance

y objetivo del comité y se establece el lineamiento estratégico de sustentabilidad de la empresa.

El comité también es un medio efectivo contra la corrupción por que se transparenta y supervisa el desarrollo de los proyectos de sustentabilidad y la gestión de los impactos socio-ambientales de la empresa.

Además se cuenta con un buzón de sugerencias para usuarios en las estaciones y la versión virtual del mismo en nuestra página web [www.fsuburbanos.com](http://www.fsuburbanos.com); aunado a la presencia en redes sociales (Facebook y Twitter), mediante la cual buscamos mantener una relación cercana y abierta con los usuarios. A través de estos medios, los usuarios puedan expresar inconformidades o posibles actos de corrupción; así como solicitar información y emitir quejas o sugerencias. Hasta el cierre de septiembre de 2013 se habían recibido 2 mil 467 comentarios, los cuales se atendieron oportunamente; además de 7 mil 826 menciones a través de redes sociales.

## Clasificación de comentarios 2013

Sugerencias	165	6.7%
Información	1,331	54%
Felicitaciones	40	1.6%
Quejas	452	18.3%
Otros	260	10.5%
Comentarios no explícitos	219	8.9%
<b>Total</b>	<b>2,467</b>	<b>100%</b>

*Para fortalecer el Código de Ética de Ferrocarriles Suburbanos se creó un canal de denuncia ética vía correo electrónico o teléfono, donde colaboradores y proveedores pueden presentar sus recomendaciones o quejas*





# Reconocimientos

Por dos años consecutivos se ha recibido del **Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR)** otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), que reconoce a las empresas que desarrollan buenas prácticas a favor de la calidad de vida en la empresa, el medio ambiente, la ética empresarial y de vinculación con la comunidad.

En el año 2013 Ferrocarriles Suburbanos participó en el **"Proyecto de Liderazgo Ambiental para la Competitividad"** de la **SEMARNAT y PROFEPA**, por lo cual se otorgó a Ferrocarriles Suburbanos la constancia de "Empresa líder en el programa de liderazgo ambiental para la competitividad"

Desde el 2010 se cuenta con el **Certificado ISO 9001:2008** y desde esa fecha se realiza anualmente la recertificación bajo la norma internacional.

Se obtuvo la calificación de la mejor empresa de transporte terrestre de pasajeros en el Valle de México, por parte de usuarios, a través de la encuesta de satisfacción realizada por la empresa externa CINCO.



**Ferrocarriles Suburbanos** 