

Ferrocarriles Suburbanos



*COMUNICACIÓN DEL PROGRESO
FERROCARRILES SUBURBANOS 2014*

2 Carta de Continuidad en el Pacto Mundial

4 Quiénes somos

10 Principales logros

Derechos Humanos

Derechos Laborales

Medio Ambiente

Anticorrupción

14 Cómo lo hacemos posible

16 Principios del Pacto Mundial

36 Objetivos 2015

Derechos Humanos

Derechos Laborales

Medio Ambiente

Anticorrupción

37 Reconocimientos

38 Contacto

CARTA DE CONTINUIDAD EN EL PACTO MUNDIAL

Por segundo año consecutivo compartimos la Comunicación del Progreso de Ferrocarriles Suburbanos correspondiente a los principios del Pacto Mundial. En el presente informe exponemos todas las acciones y políticas que nos ayudan a reafirmar nuestro trabajo y nos permiten mostrar el compromiso ante la firma del Pacto Mundial, además de presentar nuestros resultados basados en los 10 principios.

Con este informe reiteramos nuestro compromiso como empresa con el desarrollo social y ambiental del país y en especial de las comunidades a las que servimos. Sabemos que con nuestro actuar diario somos generadores de un cambio positivo en nuestro entorno, y al tener como ejes nuestra filosofía, plan de negocio, sistema de gestión de calidad y los Principios del Pacto Mundial contribuimos a la consolidación de un México mejor para todos.

En Ferrocarriles Suburbanos nos esmeramos en proteger y respetar los Derechos Humanos, además de generar condiciones laborales dignas para las personas, conservar nuestro entorno natural y extinguir la corrupción, todo esto gracias a las actividades que llevamos a cabo dentro de nuestra empresa y con nuestros grupos de interés.

En este año nos hemos enfocado en mejorar nuestros procesos y políticas, buscando generar alianzas que nos ayuden a cumplir con la visión de negocio, pero que también nos permitan contribuir con el entorno y la sociedad, ofreciendo un servicio de calidad para los usuarios de Ferrocarriles Suburbanos.

Los invitamos a leer nuestra Comunicación del Pacto Mundial para que conozcan a detalle las actividades de cada uno de los principios, así como los objetivos que nos hemos planteado en este proceso de mejora continua.

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



En agosto de 2005 nace Ferrocarriles Suburbanos S.A.P.I de C.V., empresa filial del Grupo CAF (Construcciones y Auxiliares de Ferrocarriles), la cual obtuvo la licitación para construir y operar el primer tren Suburbano en México, que comprende el recorrido de Buenavista a Cuautitlán y viceversa.

Ferrocarriles Suburbanos es un transporte público masivo. Constituye un sistema ferroviario eléctrico que recorre una distancia de 27 kilómetros entre el Distrito Federal y el Estado de México diariamente. Es un medio de transporte de vanguardia que brinda a los usuarios un servicio de calidad, seguro, rápido y cómodo, además de ser un transporte que preserva el Medio Ambiente.



Actualmente **Ferrocarriles Suburbanos** transporta a personas que hacen el recorrido de Buenavista a Cuautitlán y/o viceversa en **25 minutos**.

Con **7 estaciones**, Ferrocarriles Suburbanos conecta **27 kilómetros** entre el Estado de México y el Distrito Federal



Historia

En México, Construcciones y Auxiliares de Ferrocarriles ha tenido un crecimiento constante en sus actividades, mismo que se refleja actualmente en Ferrocarriles Suburbanos. Algunos ejemplos son:

1992 _____
Dio mantenimiento a trenes del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México.

1993 _____
Ganó la licitación de 35 trenes de rodadura férrea del Metro de la Ciudad de México, siendo la serie con el mayor número de kilómetros sin fallas del sistema.

1997 _____
Hizo la rehabilitación de material rodante del Sistema de Transporte Colectivo Metro, además de la conversión del tren "El huérfano" de rodadura neumática.

2001 _____
Fue el principal proveedor de ruedas metálicas de seguridad del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México.

Entregó 22 trenes para el Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de Monterrey (METRO RREY).

Gracias a la conversión de material rodante de 30 coches, permitió aumentar su parque en 15 trenes del Metro.

2005 _____
Ganó la concesión para operar el sistema 1 del Tren Suburbano.

2007 _____
Obtuvo la licitación para proveer de 9 coches a la Línea A del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México.

2008 _____
Se inician operaciones del sistema 1 del Tren Suburbano.

2009 _____
Se realizó la entrega de trenes para la línea 12 del Metro.

2012 _____
Ferrocarriles Suburbanos se integra al Pacto Mundial.

2013 _____
Se entrega la Primera Comunicación del Progreso y se realiza una exposición en alianza con las Naciones Unidas en las Instalaciones del Suburbano.

2014 _____
Ferrocarriles Suburbanos realiza una donación económica al Pacto Mundial para contribuir al desarrollo de sus operaciones.



Ferrocarriles Suburbanos ha realizado las siguientes Ferias Comerciales:



	Ferias	Stands (asistentes)
2009:	3	68
2010:	26	625
2011:	35	875
2012:	31	930
2013:	36	900 (345,600)
2014:	40	750 (384,000) (hasta octubre de 2014)





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 Construcciones y Auxiliares de Ferrocarriles.

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 autocrítica, 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

Ferrocarriles Suburbanos con el recorrido que hace diariamente pasa por dos Delegaciones del Distrito Federal: Cuauhtémoc y Azcapotzalco y cuatro Municipios del Estado de México: Tlalnepantla, Tultitlán, Cuautitlán y Cuautitlán Izcalli.

Buenavista

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.

Gracias a Ferrocarriles Suburbanos hay una reducción de tiempo de traslado de un 70%





Nuestro servicio

Ferrocarriles Suburbanos permite transportar a 160 mil usuarios diariamente con un estimado de 100 millones de usuarios al año, en una zona de alta y creciente densidad demográfica (4.8 millones de habitantes) y de importante actividad económica para la región. Ofrece un servicio de calidad, eficiencia, seguridad, rapidez y comodidad, ya que es un medio de transporte de vanguardia y 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.

Antes de la llegada del Suburbano, 60% de los recorridos se realizaban en unidades de baja capacidad, como microbuses y camiones, generando mayor uso de combustible, lo que multiplicaba la emisión de contaminantes al Medio Ambiente.

Las instalaciones del Suburbano están diseñadas bajo los más altos estándares de seguridad, buscando brindar al usuario la máxima confianza y el mejor servicio tanto en trenes, como en andenes y estaciones. Cada recorrido realizado por los trenes es supervisado por un control maestro, lo que permite tener una visión completa de los movimientos que realizan en las vías. Asimismo, las estaciones, los andenes, los vagones y los Centros de Transferencia Multimodal (CETRAMS) son supervisados por 360 cámaras de video con control remoto, para garantizar el mayor resguardo de los usuarios.

Nuestras instalaciones también se encuentran diseñadas para la libre autonomía de personas con capacidades diferentes. Tanto los trenes como las estaciones cuentan con dispositivos que facilitan el tránsito de personas invidentes o con alguna discapacidad, como son elevadores y andén especial, guías táctiles en el suelo, máquinas expendedoras con sistema braille, pisos antiderrapantes, espacio reservado para sillas de ruedas en los vagones y sistema de alarma especial para descenso, entre otros. Con ello manifestamos el compromiso de la empresa para dar equidad e inclusión a las personas con discapacidades motrices y visuales.

Beneficios

- 4.8 millones de habitantes son beneficiados por la operación del Suburbano: 3 millones en el Estado de México y 1.8 millones en el Distrito Federal.
- 160 mil usuarios son diariamente transportados y 100 millones anualmente.
- 3 municipios del Estado de México han sido beneficiados directamente: Tlalnepantla, Tultitlán y Cuautitlán.
- 2 delegaciones del Distrito Federal cuentan con el servicio: Azcapotzalco y Cuauhtémoc.
- 70% es la reducción conseguida en tiempos de viaje para traslados en la zona norte de la Ciudad de México y en los municipios del Estado de México donde se encuentra el Suburbano.
- 14% de disminución en la emisión de contaminantes gracias a la operación del Suburbano.
- 27 kilómetros comprende la operación actual desde Buenavista a Cuautitlán.
- 21 kilómetros adicionales corresponden a la ampliación a Huehuetoca, para dar un total de 48 kilómetros de operación y beneficiar a más de 15 millones de habitantes.

Autoridades que nos regulan

Somos una empresa comprometida con México y sus leyes. Por ello, alineamos nuestras actividades y presentamos reportes a diversas autoridades a fin de cumplir con nuestro compromiso social y legal con el país.

Las principales autoridades que nos regulan son:

- Secretaría de Comunicaciones y Transporte
- Secretaría de Hacienda
- Gobierno del Distrito Federal
- Gobierno del Estado de México
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales



PRINCIPALES LOGROS 2014

A lo largo de 2014, realizamos acciones, eventos y seguimiento de proyectos, los cuales se destacan de acuerdo a cada ámbito.

Derechos Humanos

- Todo el sistema cuenta con rampas y elevadores para garantizar la adecuada movilidad de las personas que utilizan sillas de ruedas.
- Los pisos son antiderrapantes para inmovilizar sillas de ruedas y cuentan con un sistema de alarma especial de descenso para personas con discapacidad dentro de los trenes.
- El sistema de transporte está señalizado con Braille para facilitar el acceso de las personas invidentes.
- Todos los colaboradores de la empresa firman la aceptación y conocimiento del Código de Ética de Ferrocarriles Suburbanos para poder ofrecer un servicio de calidad.
- A partir de 2012 se inició el Convenio de Ética con Proveedores, el cual ha sido firmado por 54 empresas aliadas a Ferrocarriles Suburbanos.
- Hemos desarrollado diferentes campañas de comunicación interna dedicadas a temas relacionados con Derechos Humanos, compromiso adquirido por Ferrocarriles Suburbanos con el Pacto Mundial, con el fin de concientizar a los colaboradores respecto a estos temas.
- Hemos llevado a cabo eventos culturales de forma gratuita para usuarios y público en general, teniendo hasta octubre de 2014 un total de 140 eventos realizados, con una media de 750 espectadores. Como resultado, un total aproximado de 105 mil personas han disfrutado de estas actividades culturales.
- Mediante ferias comerciales, hemos promovido el desarrollo económico formal en la zona. Los resultados en 2014 fueron una ejecución de 40 Ferias y 750 stands participantes, teniendo una afluencia aproximada de 384 mil personas.
- En 2014, apoyamos con la difusión de la búsqueda de 86 personas extraviadas, incluyendo la ALERTA AMBER para la localización de menores de edad, así como con la colocación de pizarrones y pantallas en las Estaciones de las Cédulas de difusión de personas extraviadas, a expresa solicitud de la Procuraduría General de la República, gracias a esta difusión se localizo a una persona.

Derechos Laborales:

- En Ferrocarriles Suburbanos contamos con una plantilla de 255 colaboradores.
- Generamos 255 empleos directos y 303 empleos indirectos.
- Cumplimos con todas las disposiciones legales para la contratación y seguridad de nuestros colaboradores, tanto internos como externos.
- 122 colaboradores son parte del Sindicato de Trabajadores Ferrocarrileros de la República Mexicana, con quienes mantenemos relaciones cordiales.
- En la política de contratación y en toda la empresa se rechazan todas las formas de discriminación, lo cual se encuentra declarado y reglamentado en el Manual Interno de Recursos Humanos.
- El 25% de la fuerza laboral está compuesta por mujeres.
- Durante 2014 fueron designados 450 mil pesos para temas de capacitación de 200 colaboradores.
- Se destinaron 913 mil pesos para actividades de recreación e integración familiar de toda la plantilla de colaboradores.
- Como cada año llevamos a cabo la encuesta de clima laboral, además de la retroalimentación de desempeño personalizada.
- El 100% de nuestros colaboradores conoce y acepta los principios establecidos en el Código de Ética de Ferrocarriles Suburbanos.
- Por quinto año consecutivo se realizó el concurso interno de dibujo, con una inversión de 61,000 pesos.



Medio Ambiente

- Ferrocarriles tiene una planta de tratamiento de agua que nos permite eliminar cualquier contaminante en la misma previo al lavado de trenes y antes de depositarla al sistema fluvial, con lo cual desde 2008 hasta octubre de 2014 se han podido ahorrar 449 mil litros de agua.
- Los productos utilizados en la limpieza del sistema y mantenimiento de los trenes son biodegradables.
- La iluminación de los trenes y parte de las estaciones y Centros de trabajo es por medio de focos LED.
- Actualmente se realizan 150 mil traslados diariamente en forma rápida, segura y cómoda y, ante todo, ambientalmente responsable, con menos de 0.26 kg de CO2 por viaje.
- Hoy se tienen 505 millones de kilogramos de Dióxido de Carbono menos en el Valle de México gracias al Suburbano.
- En la estación de Cuautitlán se localiza el biciestacionamiento más grande de México, con el cual impulsamos el uso de este medio de transporte ecológico y saludable para las personas y la sociedad.
- Ferrocarriles llevó a cabo 10 recorridos para escuelas e instituciones locales de manera gratuita a través del sistema, así como otras actividades de difusión, con la finalidad de generar conciencia ambiental y evidenciar el aporte que la tecnología del tren da al Medio Ambiente.
- Hasta la fecha, han participado 283 personas en los recorridos realizados por la empresa, con fin de difundir las ventajas ambientales de un sistema de transporte ferroviario.
- Desde 2011, gracias al sistema de frenado del tren, generamos energía, razón por la que la Comisión Reguladora de Energía otorgó a la empresa el "Título de permiso de autoabastecimiento de energía eléctrica".
- Contamos con campañas de comunicación para usuarios y colaboradores que promueven el ahorro de energía, un tema de gran importancia, no sólo a nivel institucional sino a nivel social, con esto buscamos generar en la comunidad una conciencia y cultura de ahorro de los recursos energéticos y del Medio Ambiente.
- Se realizan anualmente campañas para donación de equipos electrónicos obsoletos para la recuperación de materiales.
- Hemos colaborado con Instancias Gubernamentales como la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), y la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) para la formación en el tratamiento y manejo de elementos tóxicos para el Medio Ambiente (Bifenilos Policlorados), que son utilizados en las industrias que trabajan con transformadores eléctricos, donde destacamos como empresa líder.
- El ahorro en tiempo que los usuarios de Ferrocarriles tienen actualmente al utilizar este medio de transporte ha representado más de 177 millones de horas hombre, lo que equivale a 2,540 millones de pesos. Para el año 2015, se estima que el beneficio acumulado alcanzará 538 millones de horas hombre equivalentes a 8,519 millones.



Anticorrupción

- Contamos con un Código de Ética que avala las actividades de Ferrocarriles frente a sus grupos de interés. El Código está en proceso de renovación por medio de una encuesta a estos mismos grupos, para hacer de éste una herramienta viva, basada en las necesidades propias de la organización.
- Contamos también con medios de denuncia ética para colaboradores y proveedores, mientras que para los usuarios existe un buzón de sugerencias.
- Hemos Brindado una respuesta oportuna a dos denuncias referentes al Código de Ética durante estos 6 años.
- Bajo la autorización de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes se determinan las tarifas de servicios.
- Los recursos económicos son gestionados a través de un fideicomiso al interior de la empresa.
- Se creó el Comité de Sustentabilidad en 2012, el cual sesiona dos veces al año.
- En 2014 ha habido un crecimiento de más de 4 mil usuarios en comunidades digitales. Contamos con 9,704 seguidores en Twitter y 7,337 me gusta en Facebook.

CÓMO LO HACEMOS POSIBLE

En Ferrocarriles Suburbanos, nuestra filosofía está conformada por la Misión, Visión y Valores, así como por nuestro Código de Ética, los cuales son la base para poder atender y satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés, buscando siempre la mejora continua en los servicios y procesos, además de la comunicación e interacción constante.

Para alcanzar y establecer los objetivos/logros planteados en este informe en materia de Medio Ambiente, Derechos Laborales, Derechos Humanos y Anticorrupción, los cuales son el eje del Pacto Mundial, desarrollamos un proceso de autoevaluación de las actividades desarrolladas con el apoyo de un consultor y además contamos con un sistema de gestión de calidad certificado con la norma ISO 9001, lo que nos permite identificar áreas de oportunidad, así como fortalezas para mejorar nuestro servicio.



Actualmente **Ferrocarriles Suburbanos** transportan a personas que hacen un recorrido de Buenavista a Cuautitlán y/o viceversa tan solo en **25 minutos**.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Derechos Humanos

Ferrocarriles Suburbanos es un medio de transporte masivo e incluyente.

Principios:

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
2. No ser cómplices de abuso de los derechos humanos

Por medio de las siguientes herramientas buscamos cumplir con los dos principios inherentes a los Derechos Humanos:

Código de Ética

El principal medio con el cual respaldamos y apoyamos la promoción a los Derechos Humanos, el cual establece:

- En Ferrocarriles Suburbanos buscamos que todos nuestros empleados cumplan con la ley y actúen con ética en todos los aspectos, y esperamos el mismo proceder por parte 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 es afectado 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 ellos 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 en el personal a cargo un equilibrio entre la vida laboral y familiar conforme a lo establecido por la ley y los valores corporativos de Ferrocarriles Suburbanos.
- 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 el Código de Ética, y promover estos valores y parámetros entre toda nuestra cadena de valor en los aspectos sociales, económicos y medioambientales.

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 el Código de Ética de Ferrocarriles Suburbanos.

Convenio de Ética con Proveedores

El Convenio de Ética firmado con los socios comerciales es para nuestra empresa una manera de asegurar que nuestros proveedores no inflijan los Derechos Humanos en su ámbito de influencia. Por lo tanto, invitamos a nuestros socios a conocer y compartir los principios éticos por medio de reuniones, los contratos y campañas de comunicación focalizadas, los principios que promovemos 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.



- Procuraremos tener un impacto neutro en el 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 la creación del Convenio de Ética, 54 proveedores lo han firmado, y ha sido instituido dentro de la política empresarial de adquisición y compras, siendo 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. Además contamos con una campaña de comunicación semestral, que llega a proveedores, que busca difundir los acuerdos y/o avances de Ferrocarriles en temas de cuidado del Medio Ambiente, Derechos Humanos, Derechos Laborales y anticorrupción.

Campañas de comunicación

En el transcurso del año se diseñaron campañas dirigidas a todo el personal de la empresa para sensibilizarlos en temas relacionados con Derechos Humanos y el compromiso con el Pacto Mundial. Han sido impactados más de 7,625 usuarios en los días de campaña, además del 100% de los empleados y 54 empresas aliadas.

Desde 2012 hasta la fecha, hemos participado en distintas webinars, y en talleres de manera presencial, organizados por el Pacto Mundial, con el fin de conocer más sobre los principios del Pacto y poder trabajar con nuevas iniciativas, así como mejorar las ya existentes en Ferrocarriles Suburbanos.

En temas de comunicación destacan estas iniciativas:

- Realización de recorridos Escolares e Institucionales para dar a conocer las actividades de la empresa y sensibilizar sobre temas relacionados al cuidado y preservación del Medio Ambiente, respeto de los Derechos Humanos y Laborales.
- Apoyo a la difusión de personas extraviadas con la Procuraduría General de la República y la Secretaría de Comunicaciones y Transporte.
- Material de difusión en pizarrones de instituciones sin fines de lucro (comunicados externos).
- Resumen de atención a Usuarios en Redes Sociales.
- Comunicados internos a colaboradores respecto a hábitos saludables de vida, no discriminación, no acoso laboral, reconocimiento laboral e información relevante, entre otros temas generados.



Promoción de la cultura y el desarrollo socio-económico de la comunidad.

Se llevan a cabo ferias comerciales con el objetivo de que los usuarios conozcan algunas muestras o tengan la oportunidad de comprar productos de diferentes artesanos y grupos empresariales. Con esto apoyamos el desarrollo de pequeños productores y de comunidades indígenas, siendo una manera de promover y mantener la cultura de ciertas etnias y lugares, además de incentivar la economía local, la vivencia de los valores y las tradiciones.

En alianza con diversas organizaciones, se habilitaron las instalaciones para desarrollar eventos culturales gratuitos en la estación Buenavista. Mediante estos eventos culturales se busca la promoción de la cultura, la integración y sano esparcimiento de la comunidad. Este año se han beneficiados a 67 mil personas.

Para realizar eventos dentro de Ferrocarriles, contamos con los siguientes aliados estratégicos:

- Secretaría de Cultura del D.F.
- Delegación Cuauhtémoc
- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)
- ONU
- Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI)
- Fundación Mario Moreno Cantinflas
- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)
- Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA)
- Universidad La Salle
- Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
- Delegación Azcapotzalco
- Secretaría de la Defensa Nacional
- Secretaría de Marina
- Sindicato de Músicos
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA)

Derechos Laborales

Capital humano para el desarrollo social y la competitividad.

Principios:

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia empleo y ocupación

En Ferrocarriles Suburbanos los colaboradores son la herramienta principal para poder ofrecer un buen servicio a los usuarios e incentivar el desarrollo del país, buscamos que nuestros colaboradores repliquen las acciones y procedimientos que se tienen en la empresa en temas de Derechos Humanos, cuidado del Medio Ambiente y Anticorrupción en la empresa, pero también en su vida diaria, multiplicando el impacto de nuestros principios en sus familias y comunidades.



255 Colaboradores
122 Colaboradores Sindicalizados
133 Colaboradores de Confianza

65 Mujeres
190 Hombres

- de 30 años	22	- de 30 años	76
+ de 30 y - de 50 años	42	+ de 30 y - de 50 años	102
+ de 50 años	1	+ de 50 años	12

Gracias al trabajo digno que ofrecemos en Ferrocarriles, el índice de rotación es sólo del 0.2%, mientras el índice de ausentismo también es bajo con un 0.6%. Hasta la fecha no se ha presentado algún problema laboral en la empresa.

Gracias a las políticas que prevalecen en Ferrocarriles Suburbanos, hay un **47.84%** del total de **empleados** que pertenecen al **Sindicato Nacional Ferroviario de la República Mexicana**, demostrando el derecho de los colaboradores a la **negociación colectiva**.



En cuestiones de capacitación, los trabajadores cuentan con la oportunidad de tomar cursos para eficientar sus labores o actualizarse en temas relevantes para sus funciones. En este sentido, la inversión total en capacitación hasta octubre de 2014 es de 450 mil pesos.

Como parte del interés de Ferrocarriles Suburbanos para con su personal, cada año se realizan diversas actividades de recreación y deporte para apoyar la integración familiar. El costo de este proceso en 2014 ha sido de 904 mil pesos.

En la política de contratación y de recursos humanos se hace énfasis al rechazo a cualquier tipo de discriminación. Esto puede ser denunciado a través de medios transparentes, creados con la finalidad de garantizar al colaborador que no habrá represalias por su denuncia o queja.



El 25% de la fuerza laboral en Ferrocarriles Suburbanos está compuesta por mujeres.



En Ferrocarriles Suburbanos no se trabaja con menores de edad y no se apoya el trabajo forzado. Con el Convenio de Ética con proveedores se busca expandir esta práctica en toda la cadena de valor.

Cada año se lleva a cabo una encuesta de clima laboral, además de una retroalimentación de desempeño personalizada, con el objetivo de crear un ambiente laboral sano y viable para el desarrollo de las funciones de cada colaborador y así trabajar de manera armónica. Realizando esta encuesta, se busca prevenir la discriminación en, por o para los empleados.



Medio Ambiente

Tecnología de vanguardia e innovación para el sustento del transporte urbano

Principios:

- 7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales
- 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.
- 9: Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Para Ferrocarriles Suburbanos es de suma importancia la preservación y el cuidado del Medio Ambiente, lo cual se ve reflejado en nuestras políticas y procedimientos. Evitamos impactos adversos al ecosistema y la sociedad, nuestras operaciones se realizan con equipos amigables con el entorno, los trenes cuentan con última tecnología que trabaja con energía eléctrica, además de generar parte de esta a través de su sistema de frenado.

A continuación enlistamos algunas de las actividades que ayudan a cuidar el Medio Ambiente, siendo la manera de demostrar el compromiso que mantenemos con su preservación:

A. *Manual de Políticas Medio Ambientales*

Esta política tiene la intención de mantener la conciencia para cuidar del Medio Ambiente, además de que las actividades de la empresa procuran, tanto el desarrollo de las comunidades, como una mejor calidad de vida para las personas, consta de los siguientes puntos:

- Ferrocarriles Suburbanos promueve el cuidado y preservación del Medio Ambiente a través de la implementación de estrategias y acciones concretas en todas las funciones y áreas de mismo.
- Es responsabilidad de Ferrocarriles Suburbanos incorporar principios y acciones en pro del Medio Ambiente, en su cadena de valor.
- Ferrocarriles Suburbanos debe minimizar los impactos al Medio Ambiente derivados de sus operaciones, utilizando tecnología, materiales y procesos con el menor impacto ambiental.
- Ferrocarriles Suburbanos debe cumplir las regulaciones ambientales vigentes aplicables en razón a la actividad económica que realiza.
- La empresa debe formar, involucrar y responsabilizar a los colaboradores en el cuidado del Medio Ambiente.
- Ferrocarriles Suburbanos debe promover la preservación del Medio Ambiente entre sus clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad en general.



Este manual es revisado semestralmente con la intención de mantenerlo actualizado y con los cambios necesarios. En esta ocasión la revisión fue en septiembre.

B. Generación de energía a través del frenado de trenes

Con la nueva legislación que entró en vigor en este 2014 para el programa Hoy no circula en el Estado de México, así como en el Distrito Federal, constituimos para la comunidad una buena alternativa de transporte eficiente y ambientalmente responsable, además de que evita generar más contaminación.

El tema de contaminación es una preocupación en Ferrocarriles para todos, por ello cada uno de los programas que se ejecutamos tienen siempre la finalidad de aminorar los efectos negativos de la misma. Es así que desde el inicio de operaciones al realizar el frenado de los trenes se genera energía eléctrica la cual es devuelta a la red de la Comisión Federal de Electricidad para usos diversos. A través de este proyecto la Comisión Reguladora de Energía del Gobierno Federal otorgo el 22 de Septiembre de 2011 el "Título de Permiso de Autoabastecimiento de Energía Eléctrica" NÚM. E/905/AUT/2011 a Ferrocarriles Suburbanos y el cual se mantiene vigente en 2014

Para poder generar la energía a través del frenado de los trenes, Ferrocarriles cuenta con una central eléctrica integrada por un conjunto de 20 trenes de composición doble equipados con frenos regenerativos. Es así como logra reducir la velocidad, ya que durante el proceso de frenado, transforma parte de la energía cinética en energía eléctrica al reconectar los motores eléctricos de tracción como generadores. 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 energía eléctrica de 19.259 GWh.

Gracias a este proyecto que Ferrocarriles Suburbanos renueva año con año realizando el pago correspondiente, al día de hoy se generan mensualmente 405,000 kWh de energía eléctrica producida por los recorridos rutinarios de los trenes, la cual es devuelta a la Comisión Federal de Electricidad y aprovechada para alimentar la RED de energía del Valle de México.

La energía mensual devuelta es del orden de **405,000 kWh**, lo que representa en números cerrados 1.2 GWh/trimestral). Esta es aprovechada para **alimentar la RED de energía del Valle de México**.

Oficialmente, al 30 de septiembre de 2014, se reportaron a la Comisión Reguladora de Energía una generación histórica (76 meses) de 30.8 GWh/* (30.8 millones de kWh) que representan 9.5 meses de consumo eléctrico total, y que en términos económicos significarían 49.5 millones de pesos.

Uno de los beneficios ecológicos que se consigue gracias a la generación de energía a través del frenado de trenes, es que se permite disminuir la quema de combustibles fósiles (combustóleo, diésel, carbón) en la producción de energía eléctrica, a través de plantas generadoras de tipo convencional.

La energía devuelta a la red eléctrica desde el inicio de operaciones hasta el 30 de septiembre de 2014, podría representar la provisión de energía para 61,600 horas de uso de un refrigerador de alto consumo, o bien 88 mil horas de uso de una lavadora.

Esta es una acción más de las que en Ferrocarriles Suburbanos llevamos a cabo en nuestro trabajo diario para disminuir la huella ambiental del tren y la de los usuarios, buscando preservar de una manera sustentable la calidad del aire en el Distrito Federal y área metropolitana.



C. Uso de iluminación Led en los trenes y estaciones

En Ferrocarriles hemos realizado cambios de iluminación incandescente por LED's al interior del salón de pasajeros de los trenes y en las estaciones también. Además, contamos con horarios específicos para el encendido y apagado de las luces, buscando consumir menos luz y aprovechar al máximo la luz solar.

Durante el día, aproximadamente a partir de las 7:30 y hasta las 19:30hrs., la zona de andenes y vestíbulo de la Estación recibe suficiente iluminación natural, por lo que no es necesario mantener encendidas las luminarias de esta zona a menos que, debido a las condiciones climatológicas (nublado), así se requiera.

Los 20 trenes utilizados por Ferrocarriles Suburbanos también utilizan LED's, que consumen 65% menos de energía y ayudan a que se genere menos calor en el ambiente para los usuarios, dando como consecuencia además un menor consumo de energía en el Sistema de Climatización. Además, con el uso de LED's no existe riesgo de explosión y su vida de uso es larga, aproximadamente de seis años de duración.

Como consecuencia del uso eficiente de la iluminación, hay una reducción de gastos y, lo más importante, un menor impacto para el medio ambiente.

Así mismo, en los andenes de estaciones, cada lámpara LED de 100 watts sustituyó una lámpara de aditivos metálicos de 250 watts, aminorando las pérdidas por calor hasta en un 90%, además de que se genera menor cantidad de desechos al ambiente hasta en un 80%. Con ello, el avance real del proyecto tiene un 5% del total de lámparas a modernizar por una tecnología ecológica.

Todos los colaboradores conocen la política de uso de luz natural, la cual se utiliza de la siguiente manera, dependiendo del área:

- Las áreas comunes y de circulación de estas zonas se encuentran seccionadas mediante apagadores.
- Los baños cuentan con tragaluz o ventanas, lo que permite la entrada de luz natural hasta que sea necesario encender las luces.
- En las oficinas abiertas y privados la luz natural es baja, por lo que se requiere mantener encendidas las luminarias durante la jornada laboral.
- En las naves de mantenimiento durante el día la luz es natural. Al término de las actividades en estas zonas, y sólo con la finalidad de mantener el área segura, se recomienda mantener encendidas un tercio de las luminarias de manera escalonada.
- En Control de Tráfico Centralizado hay una excepción, ya que es una zona donde los equipos permanecen funcionando las 24 horas del día, así que sólo se puede hacer la recomendación de apagar el alumbrado que no se esté utilizando y en los horarios en que se tenga suficiente iluminación natural.
- Los sistemas de alumbrado de los Centros de Transferencia de Medios y Accesos a las Estaciones están controlados ya sea por fotocontroles o por temporizadores.

Actualmente se tiene un avance en el uso de LED's en umbral de puertas de los trenes del **100%** (20 trenes), mientras que en **portaequipajes** es del **100%** (20 trenes).





Las ventajas de este sistema implementado en Ferrocarriles es que tiene un bajo costo operativo, la calidad de agua es viable para riego de áreas verdes y lavado de los trenes y no requiere la utilización de productos químicos. Cabe destacar que a finales de 2013 se realizó un mantenimiento para el sistema.

Hasta octubre del 2014 se han tratado **449,000 litros de agua** lo que podría equivaler a **74,833 descargas de un WC ahorrador**, o **12,828 duchas de 5 minutos**.



D. Instalación de equipo de aire acondicionado con gas ecológico

En Ferrocarriles Suburbanos instalamos dos equipos de aire acondicionado en el edificio del centro de control. El beneficio de estos equipos es que utilizan gas R410 que es amigable con el Medio Ambiente, no contiene cloro, consta de condensadores de bajo consumo energético y mayor eficiencia, ya que tiene un sistema de autocontrol de temperatura.

El cambio será paulatino, conforme los sistemas requieran actualización. Al día de hoy alcanza el 2%.

E. Plantas de tratamiento para agua reciclada

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 lavado de trenes y el riego de áreas verdes, plantas de ornato y servicios generales. Este sistema está diseñado para tratar descargas de bajo caudal, tipo sanitario, y es otro proyecto más que nuestra empresa tiene implementado en su quehacer diario para cuidar y preservar el Medio Ambiente.

El tratamiento de las aguas se realiza a través de un método en el que se utilizan 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 de la riqueza de oxígeno del medio donde se desarrollan.

Dichas plantas tratan .25 litros por segundo. 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 de 2014 se han tratado 449 mil litros de agua, lo que podría equivaler a 74,833 descargas de un WC ahorrador, o 12,828 duchas de 5 minutos.

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	12	73,000 lt
2014	10	60,000 lt
Total		449,000 lt

A finales de 2013, tema que no se pudo compartir en la pasada comunicación del Pacto Mundial, se realizaron trabajos de mejora en las plantas de tratamiento de agua, las cuales incluyeron:

- A la primera esclusa (desarenador), se le añadió un absorbente de aceites.
- En la siguiente esclusa se adicionó, a través de una bomba dosificadora, una solución de cloruro férrico como coadyuvante para generar flóculos y eliminar exceso de detergente.
- Filtrado en filtro de lecho mixto de arena-grava-arena verde, en 50-30-20% respectivamente.
- Filtrado de pulimento en filtro tipo calcetín para finos superiores a 25 u.
- Almacenaje en depósito de radiador con luz ultravioleta.
- Automatización del sistema de bombeo, filtración y retro lavado.

La planta de tratamiento de agua ha estado trabajando continuamente en el proceso de limpieza de los trenes, dando como resultado un ahorro estimado de un 15% en meses de lluvia comparado con meses de estiaje.



F. Uso de materiales de limpieza y engrasantes biodegradables

Desde que iniciamos actividades uno de nuestros estándares de trabajo para mantenimiento y limpieza de las estaciones es utilizar materiales y engrasantes que sean amigables con el Medio Ambiente.

El mantenimiento y limpieza es para pasillos, andenes, área de torniquetes, vagones de trenes y oficinas, en donde se utilizan productos 100% biodegradables como papel higiénico, toalla y gel para manos, multilimpiador, desengrasante neutro, líquido para lavar vidrios, detergente líquido, jabón líquido, detergente industrial y bolsas de basura. Para poder realizar esta actividad, se trabaja con la empresa Administradora de Servicios de Limpieza SA de CV.

Para cuestiones de engrasado de vías se utilizan sustancias lubricantes de la mejor calidad y de un bajo impacto al Medio Ambiente. El nombre del producto es INTERGRASE BIO CURVE 1.5, elaborado con una base de aceites lubricantes sintéticos biodegradables y de bajo impacto ambiental, y LIPLEX BIO, engrasador de placas que también es compatible con el sistema ecológico.

La siguiente tabla muestra de manera clara y precisa todo lo que se ha recolectado en estos años en cuestiones de limpieza y mantenimiento, buscando reducir el impacto ambiental generado al interior de la empresa:

RESIDUO	UNIDAD DE MEDIDA	EJERCICIO						Total
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	
Aceite contaminado	Lts.	1000	1500	0	100	1080	1030	4710
Aceite dieléctrico	Lts.	0	0	0	50	0	0	50
Ácido clorhídrico	Lts.	0	0	0	0	0	0.5	0.5
Ácido muriático	Lts.	0	0	0	0	0	4	4
Agua con desengrasante	Lts.	0	0	0	320	820	0	1140
Balastras	Kgs.	0	25	0	0	600	30	655
Baterías chicas	Pza.	0	0	0	2	0	15	17
Cilindros vacíos de Gas refrigerante	Kgs.	175	45	0	0	0	0	220
Cuberas contaminadas	Kgs.	0	0	26	7	0	45	78
Desperdicio de desengrasante	Lts.	0	0	0	200	0	0	200
Diesel contaminado	Lts.	0	2	0	0	0	0	2
Envases vacíos	Kgs.	0	150	20	21	5	128	324
Filtros	Kgs.	0	10	20	50	465	91.5	636.5
Grasa contaminada	Kgs.	0	0	0	0	500	5	505
Hule	Kgs.	0	0	0	20	0	0	20
Lámparas fluorescentes	Kgs.	30	43	47.5	62	806	316	1304.5
Latas	Kgs.	0	2	10	15	34	28	89
Lodo contaminado	Kgs.	0	5	200	600	2035	640	3480
Mangueras contaminadas	Kgs.	0	0	0	0	510	0	510
Pilas alcalinas	Kgs.	10	0	0	0	0	0	10
Polvo de tolva	Kgs.	0	0	0	30	0	0	30
Sólidos contaminados	Kgs.	0	15	0	50	200	0	265
Toner	Kgs.	0	4	20	1.5	0	0	25.5
Trapo y estopa contaminados	Kgs.	1290	1830	1430	2250	3324	2144	12268
Vidrio	Kgs.	0	0	0	18	0	0	18
		2505	3631	1773.5	3796.5	10379	4477	26562
Recolecciones durante:		03	09	06	09	16	08	51

La empresa Wess Corporate S.A. de C.V. cuenta con manifiesto de entrega, transporte y recepción de residuos peligrosos por parte de la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (No Aut. SEMARNAT 15-I-05-09, No Reg. SCT 103.7278) y es quien realizan la recolección y tratamiento de estos residuos, con ello garantizamos la correcta disposición de estos materiales.

Hasta Septiembre de 2014 se han recolectado y tratado **6106.5 lt y 20,338 kg** de residuos peligrosos: **20 toneladas** aproximadamente.

G. Recuperación y concentración de Gas SF6

Durante el año 2014, se ha realizado la recuperación y concentración de GAS SF6, el cual se tenía almacenado en varias porciones en distintos cilindros. Además, se ha llevado a cabo el rastreo de posibles fugas en interruptores de potencia de 230 KV, identificándose, previniéndose y, en su defecto, corrigiéndose puntos críticos de posible fuga.

Este gas es el medio de extinción del arco eléctrico utilizado en subestaciones eléctricas para los equipos de potencia, tales como los interruptores, transformadores y subestaciones encapsuladas, como las que operan en Ferrocarriles Suburbanos.

En Ferrocarriles estamos conscientes de que éste es un gas de efecto invernadero con mayor potencial de calentamiento de la Tierra registrado ante el Pánel Gubernamental de Cambio Climático por lo cual, al hacer esta recuperación y concentración, pretendemos minimizar el impacto de este material con el Medio Ambiente.

H. Recolección de residuos electrónicos

Cada año se participa en el RECICLON promovido por la empresa REMSA, que tiene como objetivo recolectar y reciclar los equipos y partes de aparatos electrónicos que ya no tienen vida útil y que de otra manera serían arrojados al Medio Ambiente.

Hemos recolectado aparatos electrónicos como: CPU's, teléfonos fijos, teléfonos celulares, baterías, UPS, laptops, impresoras, DVD's, monitores, mouse y teclados, entre otros. RECICLA ELECTRÓNICOS MÉXICO S.A DE C.V (REMSA) es la empresa a la que entregamos todos estos aparatos electrónicos

Cabe destacar que las cifras de este año no pueden ser contabilizadas, ya que el RECICLON se realiza en el mes de noviembre y diciembre. Durante los tres años en que se ha llevado a cabo este proyecto, la recolección ha sido de 452 aparatos electrónicos.

	2011	2012	2013
	75 equipos	260 equipos	117 equipos

I. Supervisión y capacitación en el tratamiento de Binefilos Policlorados

Los Binefilos Policlorados son compuestos químicos que tienen una alta estabilidad química y puntos de inflamación elevados. Son considerados sustancia tóxica debido que no son biodegradabilidad y por tener 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 del partículas tóxicas, ha hecho una verificación en estos equipos por parte de los 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 y de esta forma confirmar 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.

Debido a lo anterior, en Ferrocarriles fuimos acreedores al reconocimiento otorgado por el Programa de Naciones Unidas "Manejo y Destrucción Ambientalmente Adecuado de Binefilos Policlorados en México UNDP 00059701", ya que participamos y finalizamos el taller de "Buenas Prácticas de Operación en Empresas de Reparación y Mantenimiento de Transformadores Eléctricos".



I. Concurso de Dibujo Infantil de Ferrocarriles Suburbanos y ONCE TV Niños

Debido a la misión de Ferrocarriles Suburbanos de "generar una nueva Cultura de Transporte en México", desde el inicio de nuestras operaciones hemos puesto en marcha diversas dinámicas y programas dirigidos a los niños, quienes serán los principales promotores del uso de transportes sustentables.

En alianza con Canal 11 TV niños, año con año se ha llevado a cabo el concurso de dibujo infantil, el cual promueve y busca estimular la creatividad de los pequeños en relación al uso de este medio de transporte sustentable, siendo un vehículo para difundir y sensibilizar a la población sobre el valor que el transporte público masivo de pasajeros tiene en la Zona Metropolitana del Valle de México.

Hasta la edición de 2013 se recibieron 2,586 dibujos de niños y niñas entre 6 y 12 años (en las categorías de 6 a 9 y de 10 a 12 años) de toda la República Mexicana

Este año no se realizará el concurso, ya que Ferrocarriles decidió ampliar su colaboración con el canal de televisión, otorgando un pago para la creación de un programa televisivo con la temática del uso transporte sustentable y la sensibilización a temas relacionados con el cuidado de los ecosistemas.

J. Biciestacionamiento

En Ferrocarriles Suburbanos contamos con biciestacionamientos para que los usuarios que se transportan en bicicletas al Suburbano puedan dejar en un espacio seguro sus bicicletas, además de incentivar hábitos saludables entre sus usuarios.

Hasta la fecha 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. Estos biciestacionamientos están ubicados en las estaciones de Cuautitlán, Tultitlán y Fortuna. Cabe señalar que sólo en la estación de Cuautitlán se paga un peaje de tres pesos por día, los ubicados en Fortuna y Cuautitlán operan de manera gratuita.

Cada biciestacionamiento tiene la capacidad de tener en custodia las siguientes cantidades de bicicletas:

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



Hasta finales de septiembre el biciestacionamiento ha tenido un aforo de **86,937 usuarios.**



K. Estacionamiento ecológico

En la estación de Cuautitlán contamos con un estacionamiento Ecológico, este calificativo aplica gracias a que este lugar fue construido utilizando nuevas tecnologías de bajo impacto ambiental, tales como 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.

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 almacenada en un banco de baterías y usarse durante la noche.

Este primer estacionamiento ecológico, inaugurado en julio de 2011, cuenta con una superficie de 6,045 m2, con un espacio para 240 automóviles. La inversión de la construcción fue por 5, 463,336 pesos.

Hubo una ampliación de este estacionamiento ecológico en noviembre de 2012, misma que requirió una inversión de 5, 391,034 pesos para lograr una superficie total de 7,681.60 m2, con espacio para 324 automóviles y 141 cajones para motocicletas.

En 2013 hubo un aforo en el estacionamiento de Cuautitlán de 165,136 personas. A finales de Septiembre de este año el aforo fue de 147,094. Vemos con estas cifras que su utilización va en aumento, dando como consecuencia menores índices de contaminación por el uso del automóvil.

Para Ferrocarriles Suburbanos, la promoción de responsabilidad ambiental y el desarrollo de tecnologías inofensivas para el Medio Ambiente dentro de su área de influencia es vital, por lo que día a día trabajamos por mejorar el servicio y seguir utilizando materiales y productos amigables con nuestro entorno.



L. *Instalación y uso de contenedores de basura para separación de residuos (orgánicos e inorgánicos)*

En diferentes puntos de las estaciones hay contenedores de basura para separación de residuos orgánicos e inorgánicos, debidamente identificados. Con ello se procura fomentar una cultura medioambiental entre los usuarios y colaboradores, facilitando el proceso de reciclado y destrucción de desechos. Actualmente se cuenta con 117 contenedores, mismos que se mantienen y renuevan periódicamente.

La cantidad y distribución de los contenedores en las estaciones e instalaciones de Ferrocarriles Suburbanos es la siguiente:

Estación	Contenedores con capacidad de 120 litros	Contenedores con capacidad de 500 litros	Contenedores con capacidad de 1000 litros	Total en cada estación
Buenavista	12	0	3	31
Pantaco Sur	2	1	1	12
Fortuna	9	3	0	17
Tlalnepantla	5	0	1	12
San Rafael	4	0	1	12
Lechería	4	0	1	10
Tultitlán	4	0	1	10
Cuautitlán	5	0	3	13
Total	45	4	11	117

M. *Exposición de Sustentabilidad en las instalaciones del Tren Suburbano*

Durante el año 2014 se llevó a cabo en la estación Buenavista la exposición que promueve el uso de transportes amigables con el Medio Ambiente, dirigida a los usuarios de Ferrocarriles Suburbanos y de tránsito, así como para el personal que visita la estación.

La exposición es itinerante y ha recorrido varias estaciones del suburbano. Su objetivo es explicar las características de los transportes sustentables y en especial del tren, así como las comparativas de agentes contaminantes que emiten transportes alternos. Esta exposición se tiene en medios electrónicos en www.fsuburbanos.com para que la gente pueda verla a distancia.

A través de la digitalización de la revista y la creación de una revista electrónica trimestral es como en Ferrocarriles ponemos a la disposición de nuestros grupos de interés información relevante de la empresa y sus acciones en beneficio del Medio Ambiente.

Comparativo de emisión de CO₂ FFSS VS otros medios de Transporte

El cálculo de Emisión de CO₂ en Ferrocarriles Suburbanos, considerando 150 mil usuarios se muestra en la siguiente tabla:

	Pasajeros promedio	Pasajero transportados diariamente	KM recorridos por viaje	No de viajes necesario	Emisión de CO ₂ en gramos por KM recorrido	Promedio de emisión de CO ₂			
						x pasajero en Kg	x viaje en Kg por persona	x viajes (150,000 usuarios) en Kg	/TON
Automóvil	1.5	150,000	26	100,000	163	2.83	4.24	424,500	424.5
Autobús	30	150,000	26	5,000	1,015	0.88	26.39	132,000	132
FF.SS	2,274	150,000	26	65	10	0.00011	0.26	17	0.017



Desde el inicio de operaciones de Ferrocarriles hasta octubre de 2014, se ha transportado a **244,503,054** usuarios.

	Usuarios transportados 2008-2014	Promedio de emisión de CO ₂ /TON
Automóvil	244,503,054	691129
Autobús	244,503,054	215081
FF.SS	244,503,054	28.0



Anticorrupción

Transparencia y legalidad en nuestro recorrido.

Principio:

10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

En Ferrocarriles Suburbanos, así como es de suma relevancia el tema del cuidado del Medio Ambiente, el respeto a todos nuestros usuarios, colaboradores, alianzas estratégicas de la empresa y un ambiente laboral próspero y digno, la cuestión de anticorrupción no podría quedarse fuera, ya que al prestar un servicio a miles de usuarios día a día obliga a nuestra empresa a tener monitoreado este punto.

Para poder cumplir con este principio, en Ferrocarriles contamos con:

- Código de Ética que delimita nuestro comportamiento.
- Existen medios de denuncia como vía correo electrónico o teléfono en la que los colaboradores y proveedores pueden hacer saber sus quejas y la empresa tomar cartas en el asunto.
- Tan sólo en estos años de servicio de Ferrocarriles se han presentado dos denuncias internas (personal de la organización), las cuales han sido resueltas de la mejor manera entre los involucrados.
- Con la supervisión de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes se determinan las tarifas de servicios y se administra el fideicomiso para la gestión de recursos económicos al interior de la empresa.
- Desde el año 2012, Ferrocarriles Suburbanos conformó y creó, junto con el Comité de Sustentabilidad, el Manual de Sustentabilidad para definir procesos y nombrar responsables para el desarrollo de los proyectos de sustentabilidad. Se han reunido dos veces
- En cuestiones de comentarios o quejas de usuarios, existe el buzón de sugerencias por parte de usuarios en las estaciones, el uso del portal www.suburbano.com y la presencia en redes sociales, medios que permiten resolver de forma transparente las inquietudes o quejas que se presentan a la empresa y por algún inconveniente en el servicio prestado.

En Ferrocarriles Suburbanos luchamos contra todas las formas de corrupción, basándonos en nuestro Código de Ética, el cual es un pilar que determina nuestro comportamiento y el de todos nuestros colaboradores frente a los grupos de interés y asuntos públicos.

Además, contamos con un Manual de Sustentabilidad, elaborado con consultores especializados en el tema. En éste se definen los alcances y el objetivo del Comité de Sustentabilidad, se establece el lineamiento estratégico de sustentabilidad de la empresa y por supuesto se revisan y debaten los temas y asuntos éticos de relevancia para la organización, a fin de establecer una postura proactiva ante riesgos.

El comité sirve como un medio efectivo para evitar la corrupción, ya que transparenta y supervisa el desarrollo de los proyectos de sustentabilidad y la gestión de los impactos socio-ambientales de la empresa.

Este año se llevó a cabo la verificación de los registros de calidad que se encuentran dentro de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad con las diferentes áreas de Ferrocarriles Suburbanos, para verificar sus procedimientos y posibles alternativas de mejora.

Con el objetivo de transparentar y facilitar la comunicación con nuestros usuarios y la comunidad en general acrecentamos nuestra participación en Redes Sociales, llegando a más de 4 mil usuarios en comunidades digitales.

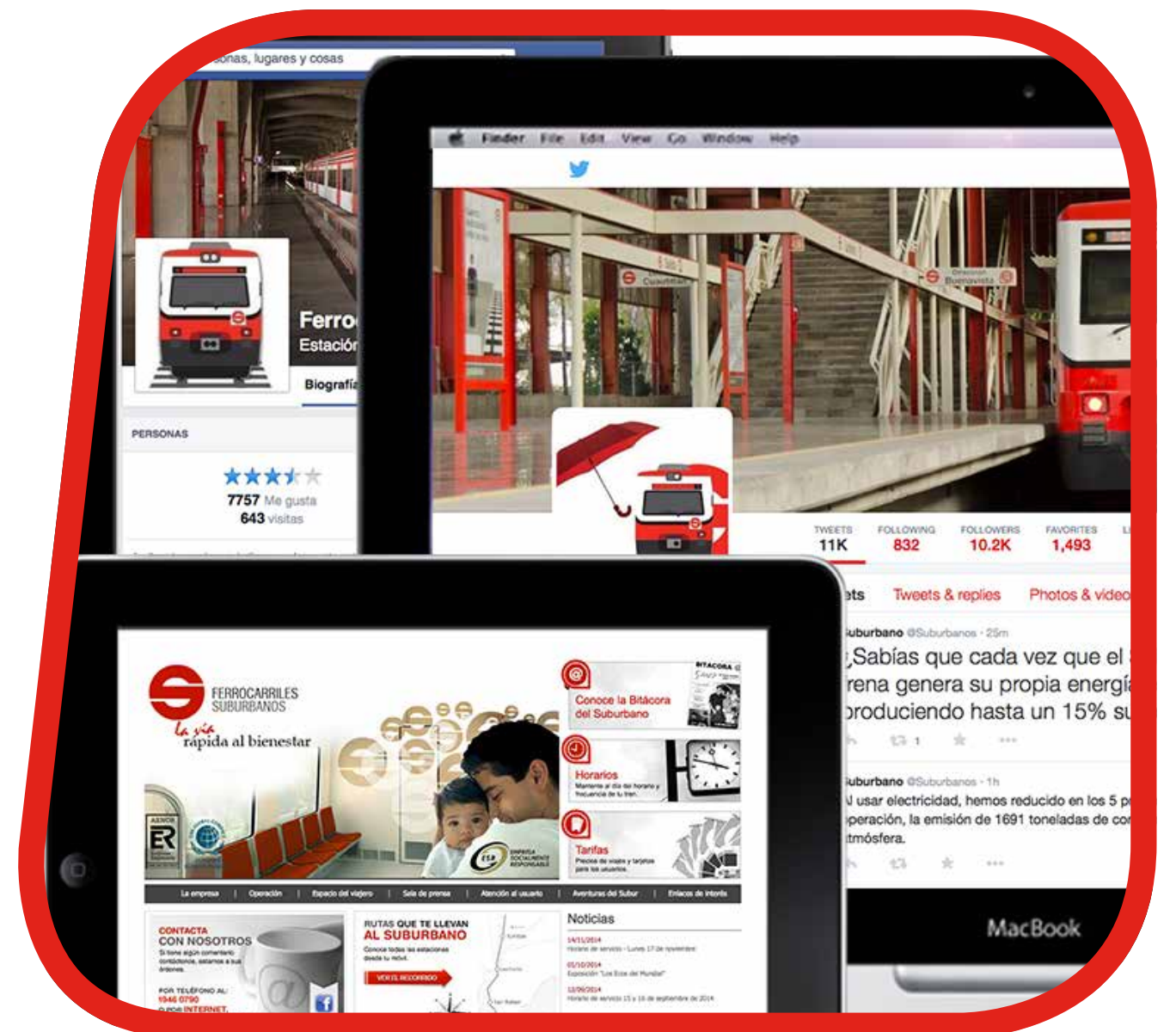


Redes sociales	2013	2014
Twitter	5,912 seguidores	9,704 seguidores
Facebook	4,306 me gusta	7,337 me gusta
Foursquare	210 me gusta/ cerca de 70 mil check-ins	435 me gusta/ más de 100 mil check-ins
Instagram	245 seguidores/1,641 likes a fotografías	433 seguidores/Más de 6 mil likes a fotografías

Los resultados de este 2014 en diferentes medios que pone a disposición Ferrocarriles para quejas o comentarios de los usuarios, son:

- **1,040 atenciones** por teléfono o de manera personal
- **5.909 tweets**
- **1,147** acercamientos de usuarios **vía internet**
- **973 comentarios** por Facebook

Adicional en nuestra página web contamos con Buzón de Sugerencia, donde nuestros usuarios pueden hacernos llegar sus quejas y sugerencias hacia el servicio que prestamos, en 2014 recibimos 252 comentarios a través de este medio.



OBJETIVOS 2015

Para el siguiente año nuestros objetivos son:

- Mantener en buen estado las instalaciones y los trenes para seguir ofreciendo un servicio de calidad.
- Seguir capacitando a los colaboradores de Ferrocarriles para ofrecer un nivel óptimo de servicio para los usuarios.
- Buscar nuevas alianzas que permitan acrecentar o crear nuevos proyectos que beneficien las actividades en Ferrocarriles en pro del Medio Ambiente, anticorrupción y mejoras laborales, así como de un servicio óptimo para los usuarios.
- Completar la certificación del proyecto *"Manejo y Destrucción Ambientalmente Adecuados de Bifenilos Policlorados (BPCS) en México"* UNDP 000597001 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Contar con el 100% de tecnología LED en todas las luminarias de la empresa.
- Renovar el Código de Ética, considerando las recomendaciones que realicen colaboradores, usuarios y proveedores.
- Comunicar los nuevos cambios del Código de Ética a todos los involucrados.
- Lograr que todos los proveedores de bienes y servicios de Ferrocarriles Suburbanos conozcan y firmen nuestro Convenio de Ética con Proveedores.
- Desarrollar nuestra encuesta de clima laboral con una empresa externa, para contar con nuevos datos en la toma de decisiones.
- Mantener vigentes los programas destinados para el cuidado de los ecosistemas.

RECONOCIMIENTOS



- Por tercer año consecutivo Ferrocarriles Suburbanos ha obtenido el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). El objetivo de este reconocimiento es demostrar con diferentes evidencias las acciones que llevan a cabo las empresas en temas de ética empresarial, calidad de vida en la empresa, Medio Ambiente y de vinculación con la comunidad.
- Certificados con la ISO 9001:2008. Cada año se realiza la recertificación de esta norma internacional.
- Ferrocarriles Suburbanos tiene la constancia de "Empresa líder en el programa de liderazgo ambiental para la competitividad" que entregó la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y la Procuraduría Federal de Protección al ambiente (PROFEPA).

Es de esta manera presentamos nuestras actividades sobre los principios del Pacto Mundial, siempre con la intención de mostrar que no sólo somos un transporte público eficiente y de bajo impacto para el Medio Ambiente, sino también que a través del servicio sensibilizamos a todos nuestros grupos de interés sobre la importancia de la adopción y práctica de los Principios del Pacto Mundial, además de contar con colaboradores orgullosos de pertenecer a esta empresa que cuida el bienestar del país y trabaja por lograr nuevas alternativas sustentables de vida en el Valle de México.



 [facebook.com/suburbanos](https://www.facebook.com/suburbanos)

 [@Suburbanos](https://twitter.com/Suburbanos)

 <http://www.fsuburbanos.com/>

Contáctanos:

Ferrocarriles Suburbanos, S.A.P.I. de C.V.
Estación Terminal Buenavista
Av. Insurgentes Norte
Esq. Eje 1 Norte (Mosqueta)
Col. Buenavista, Deleg. Cuauhtémoc
C.P. 06350, México D.F.
(55) 1946.0790

También en nuestra página web (www.fsuburbanos.com) encontrarás nuestro buzón de sugerencias.

Ferrocarriles Suburbanos

