

Ferrocarriles Suburbanos



En Movimiento

Comunicación sobre el Progreso

Ferrocarriles Suburbanos 2015



CONTENIDO.

- 4 Carta de Continuidad en el Pacto Mundial**
- 6 Acerca de Ferrocarriles Suburbanos**
- 8 Nuestra filosofía, nuestra estación de origen**
- 10 Nuestra trayectoria**
- 12 Valor creado**
- 14 Cumplimiento al marco jurídico-regulatorio**
- 16 Principios del Pacto Mundial**
 - 16 Ética y los Derechos Humanos
 - 24 Derechos Laborales
 - 30 Preservación y cuidado del medio ambiente
 - 43 Medidas Anticorrupción
- 45 Objetivos 2016**
- 46 Reconocimientos y certificaciones**

CARTA DE CONTINUIDAD EN EL PACTO MUNDIAL.

Coherente con nuestra adhesión a los Principios del Pacto Mundial en 2013, presentamos la tercera Comunicación sobre el Progreso de Ferrocarriles Suburbanos 2015, donde comunicamos las metas y logros alcanzados en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Anticorrupción y Medio Ambiente.

En el presente informe exponemos todas las actividades y políticas que implementamos durante 2015, entre las más relevantes, destaca la renovación de nuestro Código de Ética y Convenio de Ética con proveedores, ambas políticas alineadas y sustentadas con los principios del Pacto Mundial, a fin de preservar en nuestro ámbito de influencia la defensa de dichos principios.

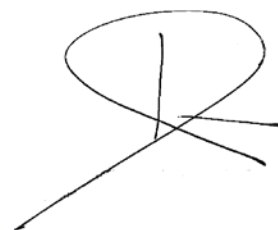
Adicional, se implementó una línea de denuncia intitulada Sistema Integral de Denuncia, el cual es administrado por un tercero, a fin de fortalecer nuestro compromiso ético con colaboradores y proveedores. Continuamos con nuestros programas de eventos culturales, deportivos y ferias a fin de ofrecer oportunidades de sano esparcimiento y desarrollo a la comunidad que rodea nuestra operación, con temas como el cuidado del medio ambiente, promoción de la tecnología y derechos humanos.

En términos ambientales nuestras actividades se centraron en mantener la planta de tratamiento de aguas, en la correcta disposición de los residuos y la utilización de materiales amigables con el medio

ambiente en la operación. Adicional a la generación de energía limpia con el sistema de frenado de nuestros trenes, dicha energía es devuelta a la CFE y equivale al 15% de nuestro consumo.

Nos preparamos en los siguientes años al desarrollo de procesos y proyectos de mejora continua, que nos permitan contribuir con la sociedad y el medio ambiente, ofreciendo un servicio de transporte de alta calidad, con tecnología e innovación sustentable para construir diariamente un mundo mejor.

Por lo anterior, los invitamos a consultar nuestra Comunicación sobre el Progreso del Pacto Mundial para que conozcan a detalle las actividades realizadas por Ferrocarriles Suburbanos para contribuir a cada uno de los principios universales.



Arq. 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.



ACERCA DE FERROCARRILES SUBURBANOS.

Ferrocarriles Suburbanos S.A.P.I de C.V. es una empresa que nació en agosto de 2005, como una filial de Construcciones y Auxiliares de Ferrocarriles (CAF), al obtener la licitación para construir y operar el primer Tren Suburbano en México, el cual hoy en día se caracteriza por ser 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.



Somos un sistema de transporte público masivo e incluyente entre el **Distrito Federal y el Estado de México**; llevando a los usuarios de las estaciones **Buenavista a Cuautitlán** y viceversa con recorridos de **27 kilómetros** de distancia en cada viaje.

Hemos adquirido gran experiencia a través de 7 años de servicio, entre los sucesos más relevantes de nuestra trayectoria:

- **2005** ganamos la concesión para operar el sistema 1 del Tren Suburbano.
- **2008** se inician operaciones del sistema 1 del Tren Suburbano.
- **2010** se obtiene la certificación ISO 9001:2008.
- **2012** en Ferrocarriles Suburbanos nos adherimos al Pacto Mundial.
- **2013** entregamos la Primera Comunicación del Progreso (COP) y se realiza una exposición en alianza con las Naciones Unidas en las Instalaciones del Suburbano.
- **2014** realizamos una donación económica al Pacto Mundial para contribuir al desarrollo de sus operaciones.
- **2015** cumplimos 7 años de operaciones:
 - Renovamos nuestro Código de Ética y Convenio de Ética con Proveedores.
 - Establecimos un Sistema de Denuncia, totalmente independiente a la operación de la empresa.
 - Por 4to. año consecutivo se obtuvo el reconocimiento de Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI).
 - Presentamos la 3ra Comunicación sobre el Progreso y se realiza un donativo al Pacto Mundial para mantener el nivel PM Activo.



NUESTRA FILOSOFÍA, NUESTRA ESTACIÓN DE ORIGEN.

En Ferrocarriles Suburbanos, tenemos como basamento nuestra filosofía, la cual 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 nuestros servicios y procesos, además de la comunicación e interacción constante.

Hemos adoptado los principios del Pacto Mundial como nuestras vías para alcanzar y establecer nuestros objetivos en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Contamos con un proceso de autoevaluación de las actividades desarrolladas con el apoyo de un consultor externo y además contamos con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001, lo que nos permite identificar áreas de oportunidad, así como fortalezas para mejorar continuamente nuestro servicio.

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, que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, a la modernización de 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 operativa y explotación de todos los alcances de su concesión, así como contribuir a crear una nueva cultura de transporte, al desarrollo de las comunidades a las que sirve y a la aportación de valor agregado a Grupo CAF.

Valores

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.

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.

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.

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.

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.

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.



NUESTRA TRAYECTORIA.

A través de nuestra red ferroviaria transportamos diariamente alrededor de 188 mil pasajeros (de lunes a viernes), ofreciendo un servicio de alta calidad, eficiencia, seguridad, rapidez y comodidad para los millones de usuarios que utilizan nuestro transporte al año.

Operamos en una zona de alta y creciente densidad demográfica de aproximadamente 4.8 millones de habitantes por lo que estamos comprometidos en seguir siendo un transporte de vanguardia, responsable con el medio ambiente y la comunidad donde operamos, de esta forma contribuimos a mejorar las condiciones y la calidad de vida de las personas en el Valle de México.



Gracias al nuestro sistema ferroviario, diariamente **más de 188* mil usuarios reducen** hasta en un **70% el tiempo de traslado** del Distrito Federal al Estado de México y viceversa.

*De lunes a viernes

EN RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

Hemos contribuido con la sustentabilidad del medio ambiente reduciendo la emisión de contaminantes en la zona, pues antes de la llegada del Ferrocarril Suburbano el 60% de los recorridos se realizaban en unidades de baja capacidad como microbuses y camiones que utilizan una mayor cantidad de combustible.

EN RESPONSABILIDAD CON LA SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS

Para nosotros la seguridad de los pasajeros es primordial, por eso los andenes y estaciones del Ferrocarril Suburbano cuentan con los más altos estándares de seguridad, para brindar a los usuarios la máxima confianza en nuestro servicio. Actualmente nuestro sistema cuenta con más de 500 cámaras de seguridad en todos los accesos, andenes de cada estación y el interior de los coches (vagones) del tren. Contamos con una plantilla de más de 150 oficiales de seguridad dentro del Sistema.

Monitoreamos los movimientos que se realizan en las vías, teniendo control de todos los recorridos, lo que permite tener vigilancia completa. Asimismo, garantizamos la mayor seguridad a los usuarios con cámaras instaladas en los Centros de Transferencia Multimodal (CETRAMS).

En Ferrocarriles Suburbanos trabajamos para contribuir con el **bienestar** de **nuestros pasajeros, preservar el medio ambiente** y **mantener la responsabilidad** que hemos asumido con la **comunidad** donde operamos.

EN RESPONSABILIDAD CON LA EQUIDAD E INCLUSIÓN

En Ferrocarriles Suburbanos tenemos el firme compromiso de brindar las condiciones de equidad e inclusión necesarias a las personas con alguna discapacidad motriz o visual. En nuestras estaciones y trenes tenemos instalados elevadores, lugares reservados en andenes, guías táctiles en el suelo, máquinas expendedoras con sistema braille, pisos antiderrapantes, coches (vagones) con espacios reservados para sillas de ruedas y sistema de alarma especial para descenso entre otros dispositivos. Adicional, contamos con un programa de "tarjetas para usuarios con movilidad reducida no aparente", los cuales les permite acceder a los elevadores y lugares reservados en andenes (estación Buenavista) que garanticen mayor comodidad en su viaje.

VALOR CREADO.

BENEFICIOS PARA NUESTROS PASAJEROS

- **188 mil usuarios** son diariamente transportados (de lunes a viernes) y 60 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 del tren suburbano: Azcapotzalco y Cuauhtémoc.
- **70%** es la reducción lograda 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.

BENEFICIOS PARA NUESTRA COMUNIDAD CERCANA

- **27 kilómetros** comprende la operación actual desde Buenavista a Cuautitlán.
- **21 kilómetros** adicionales corresponderán a la ampliación a Huehuetoca, para dar un total de 48 kilómetros de operación y beneficiar a más de 15 millones de habitantes.
- **Más de 440,500 personas** beneficiadas por los eventos recreativos, ferias y actividades culturales y deportivas realizadas en nuestras instalaciones hasta este periodo, y más de 2 millones a lo largo del tiempo.
- Al reducir **1,516 automóviles** por viaje, ayudamos a disminuir el tránsito lento y el caos vial.

BENEFICIOS PARA NUESTRO MEDIO AMBIENTE

- **14%** de disminución en la emisión de contaminantes gracias a la operación del Suburbano.
- Hemos contribuido al ahorro de **639 millones** de litros de combustible que no nos están contaminando.
- El Tren Suburbano contribuye a que aproximadamente **100,000 automóviles** no circulen, elevando así la calidad del aire de la comunidad en la que opera.
- Se puede llegar al Suburbano en bicicleta y contribuir aún más a cuidar nuestro Ambiente. Contamos con bici estacionamientos en las estaciones Cuautitlán, Tultitlán y Fortuna, siendo el de Cuautitlán el más grande de América Latina con una capacidad para **817 bicicletas**.





CUMPLIMIENTO AL MARCO JURÍDICO-REGULATORIO.

CON AUTORIDADES

Somos una empresa que cumple cabalmente con las leyes, regulaciones, disposiciones y demás normatividad aplicable al 100%. Por tal motivo, alineamos nuestras actividades y presentamos todos los requerimientos de diversas autoridades reguladoras, a fin de cumplir con nuestro compromiso social y legal.

Algunas de las autoridades que nos regulan son:

- Secretaría de Comunicaciones y Transportes
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Gobierno del Estado de México
- Gobierno del D.F.
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Ayuntamientos y Delegaciones

CON NUESTROS OBJETIVOS 2015

- Mantener en buen estado las instalaciones y los trenes para seguir ofreciendo un servicio de calidad.
 - Invertimos \$3,759,007 en el mantenimiento de nuestras instalaciones y \$61,816,580 en el mantenimiento de nuestros trenes en 2015.
 - Desarrollamos un estudio de “usuarios aparentes” y encuestas de satisfacción que nos permitieron identificar áreas de oportunidad frente a la calidad del servicio que ofrecemos.

- Seguir capacitando a los colaboradores de Ferrocarriles Suburbanos para ofrecer un nivel óptimo de servicio para los usuarios.
 - Durante este año se impartieron 20,000 horas de capacitación para 80 personas, por medio de programa de capacitación interna, desarrollado con instructores internos, por lo cual invertimos en el capital intelectual institucional.
- Buscar nuevas alianzas que permitan acrecentar o crear nuevos proyectos que beneficien las actividades en Ferrocarriles Suburbanos en pro del medio ambiente, anticorrupción y mejoras laborales, así como de un servicio óptimo para los usuarios.
 - Mantuvimos alianzas con la PROFEPA para el desarrollo de algunos eventos y ferias en las instalaciones de la empresa.
 - Con PricewaterhouseCoopers se implementó una línea de denuncia para uso de proveedores y colaboradores.
 - Con canal 11, en la programación de 11 niños, para promover el tema del uso del transporte sustentable. Se patrocina un programa en la barra infantil que promueve la ciencia y la tecnología en los niños. Con una inversión de 2.3 millones de pesos.
- 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).
 - Se han realizado diversas acciones que garanticen el manejo y destrucción de los mismos, cuidando el medio ambiente.
- Contar con el 100% de tecnología LED en todas las luminarias de la empresa.
 - Hasta noviembre de 2015 el porcentaje de luminarias LED alcanzó el 100% en trenes y 80% en estaciones y se espera que al concluir el ejercicio fiscal se cuente con el 100%.
- Renovar el Código de Ética, considerando las recomendaciones que realicen colaboradores, usuarios y proveedores y comunicar los nuevos cambios a los involucrados.
 - El nuevo Código entro en vigencia en junio de 2015, para su difusión se realizaron campañas internas de comunicación, 7 sesiones informativas en las que los colaboradores firmaron un comprobante de conocimiento y adherencia al Código.
- Lograr que todos los proveedores de bienes y servicios de Ferrocarriles Suburbanos conozcan y firmen nuestro Convenio de Ética con Proveedores.
 - 80% de los proveedores de la empresa conocen y firmaron un comprobante de aceptación del renovado 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.
 - La encuesta fue realizada por e-People Consulting, una agencia experta en este tipo de estudios. Los resultados y respuestas a las inquietudes presentadas se dio a conocer a los colaboradores por medio de campañas internas de comunicación y se realizó un plan con acciones que mejoren hacia un clima laboral más sano.
- Mantener vigentes los programas destinados para el cuidado de los ecosistemas.
 - Se mantuvo el programa de recolección y correcta disposición de los residuos, además de la planta de tratamiento de agua.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL.

ÉTICA Y LOS DERECHOS HUMANOS.

Ferrocarriles Suburbanos es un medio de transporte que trabaja en favor de la protección de los Derechos Humanos, la inclusión y la promoción del desarrollo económico y cultural de las comunidades.

En Ferrocarriles Suburbanos reconocemos, aceptamos y apoyamos los Derechos Humanos en todos nuestros ámbitos de influencia, en este sentido nos adherimos los siguientes principios:

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



Código de ética

Incentivamos a nuestros colaboradores y grupos de interés a adoptar el respeto a los Derechos Humanos como una guía de acción en todas nuestras relaciones y actividades. Para ello, contamos con un Código de Ética, donde se incluyen los principios y valores de la compañía, para que los colaboradores tengan una referencia sobre los principios morales que como organización se deben seguir para mantener el bienestar entre compañeros de trabajo, sus superiores, autoridades y público en general.

Durante 2015, este documento fue renovado gracias a la participación de nuestros colaboradores y proveedores a través de una encuesta que realizamos en este año. Como retroalimentación de este estudio obtuvimos grandes áreas de oportunidad con las cuales pudimos robustecer nuestro Código de Ética e implementar un nuevo sistema para la atención y respuestas de denuncias por conductas inadecuadas al Código.

Entre las normas éticas y de conducta general que se resalta en nuestro renovado Código de Ética, destacan:

- Ferrocarriles Suburbanos espera que todos sus empleados cumplan con la ley y actúen con ética en todos los aspectos relacionados con su desempeño profesional dentro y fuera de la empresa, de igual manera confía en contar con este mismo actuar por parte de proveedores.
 - En Ferrocarriles Suburbanos se reconocen, aceptan y apoyan los Derechos Humanos en todos los ámbitos de influencia como empresa, también incentivamos a nuestros colaboradores y a nuestro entorno a adoptar estos mínimos parámetros de comportamiento y respeto para guiar todas nuestras relaciones y actividades.
 - Nuestra empresa y los colaboradores procuran mantener una actitud respetuosa con el medio ambiente derivada de nuestras actividades operativas y administrativas.
 - En Ferrocarriles Suburbanos se respeta la libertad de asociación de los colaboradores y se promueven prácticas laborales justas alineadas a la ley.
- Los colaboradores guardan 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 nuestro usuarios, 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 Ferrocarriles Suburbanos.
 - Todos los empleados se abstienen de difundir información confidencial relativa a procesos, procedimientos, programas, planes, etc, de la empresa o sus colaboradores.
 - Es deber de todos los colaboradores y la empresa actuar conforme a los principios morales que se exponen en el Código de Ética, promover estos valores y parámetros entre toda nuestra cadena de valor en los aspectos sociales, económicos y medioambientales.



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



Los **reportes y/o denuncias** son recibidos por un tercero independiente a la operación de la empresa, lo que **garantiza** que la información será **confidencial** y si se desea **anónima**. Esto permite dar un **seguimiento justo e imparcial** a cada reporte/denuncia recibida.



Sistema Integral de Denuncia (SID)

Se ha implementado un mecanismo para reportar situaciones o conductas inadecuadas que pongan en riesgo o que puedan afectar tanto a la compañía como a nuestros grupos de interés. El usuario se comunicará a la Línea de Denuncia para informar sobre una situación que atente contra lo establecido en el Código de Ética.

La comunicación podrá ser a través de los cuatro mecanismos establecidos para ello:

- **Línea telefónica:** el usuario podrá marcar al número gratuito 01-800-062-4007 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. y deberá responder las preguntas del operador.
- **Correo electrónico:** el usuario enviará un correo a la dirección fsuburbanos@lineadedenuncia.com describiendo con suficiente detalle la situación a denunciar.
- **Buzón de voz:** el usuario podrá marcar sin costo al número 01-800-062-4007 y dejar su mensaje describiendo la situación a denunciar y los involucrados.
- **Página web:** el usuario podrá ingresar a la página www.lineadedenuncia.com/fsuburbanos y capturar la información solicitada por el SID. Una vez creada la denuncia, el SID emitirá un folio para la misma y proporcionará un número de usuario y una contraseña para que quien realizó la denuncia pueda dar seguimiento.

Para asegurar la difusión y conocimiento de los lineamientos del Código de Ética, los colaboradores firmaron la aceptación del documento. Asimismo los colaboradores de primer ingreso reciben en el curso de inducción los principios de cumplimiento ético para certificar que lo conocen y que aceptan lo establecido en el mismo.

Para dar seguimiento a la capacitación respecto al Código de Ética a los colaboradores con más antigüedad se les informa a través de campañas de comunicación interna durante todo el año.

Derivado de la renovación de nuestro Código y la implementación del SID se desarrolló en 2015 una masiva comunicación a colaboradores y proveedores, también se desarrollaron 7 sesiones informativas para colaboradores en la cual participo gran parte del personal.

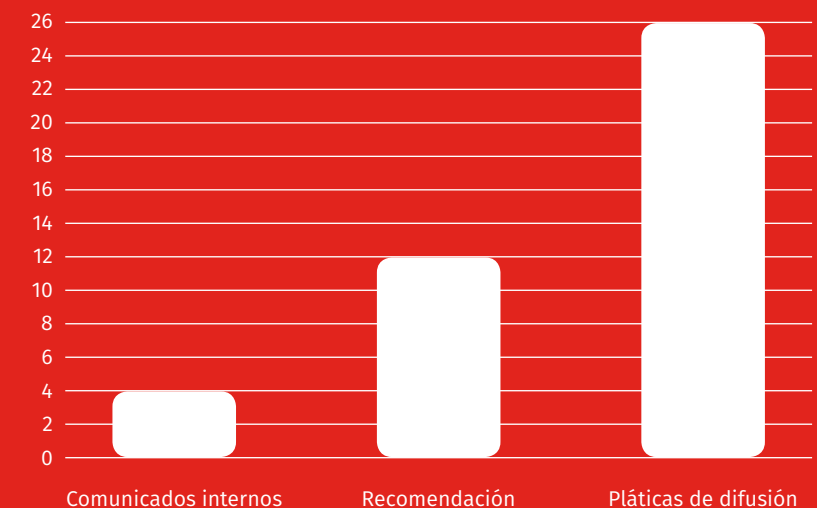
Comité de Ética

Contamos con un Comité que se encarga de vigilar que se cumplan los lineamientos establecidos en el Código de Ética, así como asegurar el tratamiento oportuno, transparente y justo a las denuncias recibidas a través de SID o violaciones al código.



El 100% de las denuncias son revisadas y analizadas diariamente por el tercero independiente para clasificarlas de acuerdo a su nivel de prioridad. De esta forma el tercero notifica al Comité de Ética las denuncias de prioridad alta y normal para que se investiguen y se dé el respectivo seguimiento.

- En este periodo de 2015 recibimos 3 denuncias de prioridad alta y 39 de prioridad normal.
- En la gráfica se representan los medios por los cuales los colaboradores conocieron el Sistema Integral de Denuncias.



Reglamento Interior de Trabajo

Reforzando lo estipulado en nuestro Código de Ética y amparando los parámetros de actuación del Sistema Integral de Denuncia en 2015 se actualizó el Reglamento Interno de Trabajo el cual está actualmente en proceso de firma y aprobación por las partes involucradas, y con el cual se cierra un círculo virtuoso para amparar el correcto desempeño ético y legal de la empresa y sus colaboradores. Entre los principales componentes de nuestros Reglamento Interno de Trabajo, destacan:

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN
2. DE LA ADMISIÓN DE LOS TRABAJADORES
3. CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL
4. LUGAR DE TRABAJO
5. JORNADA DE TRABAJO
6. PUNTUALIDAD, FALTAS DE ASISTENCIA Y PERMISOS
7. DÍAS DE DESCANSO OBLIGATORIOS Y VACACIONES
8. DE LOS SALARIOS
9. DE LA LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJO
10. SEGURIDAD PARA MENORES DE EDAD Y MUJERES EMBARAZADAS
11. RIESGOS PROFESIONALES
12. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA
13. OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES
14. PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

En Ferrocarriles Suburbanos buscamos y **seleccionamos proveedores** que cumplan con la ley y actúen con **ética** en todos los aspectos; hasta el momento el **80%** de **socios comerciales** han firmado nuestro **Convenio de Ética**.

Nuestros proveedores y el cumplimiento de estándares éticos

El Convenio de Ética con proveedores se encuentra instituido dentro de la política empresarial de adquisiciones, funcionando como un filtro para la selección de los proveedores, así como para la evaluación del costo-beneficio que se realiza para cada producto o servicio a licitar.

El Convenio de Ética ha sido firmado por aproximadamente el 80% de los proveedores de Ferrocarriles Suburbanos desde su implementación, de los cuales el 100% forman parte de nuestra cadena de suministro, lo que demuestra que se trata de compañías comprometidas con la promoción de los Derechos Humanos, la Anticorrupción y el Cuidado del Medio Ambiente en su ámbito de influencia.

Para mantener una comunicación efectiva respecto a nuestros avances en temas de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Anticorrupción y Medio Ambiente hemos implementado campañas de comunicación semestrales que llegan a nuestros proveedores.

Asimismo también reciben información relevante a través de reuniones y cláusulas en el contrato sobre los siguientes principios alineados al Pacto Mundial:

1. 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.
2. Reconocemos, aceptamos y apoyamos los derechos humanos en nuestros ámbitos de influencia, en nuestra actividad comercial y en el presente contrato.
3. Procuraremos tener un impacto neutro en el medio ambiente con nuestras actividades comerciales.
4. Mantendremos un comportamiento y trato digno, leal y respetuoso hacia compañeros, autoridades y público en general.



5. Respetaremos e impulsaremos la igualdad de oportunidades, no existirá la discriminación por edad, religión, sexo o cualquier otra condición.
6. Se rechazará todo tipo de maltrato físico, psicológico o verbal por parte de colaboradores hacia proveedores o viceversa.
7. No se difundirá información confidencial relativa a los procesos, programas o planes del contratista y proveedor.
8. No se admiten regalos, comidas, descuentos o atenciones especiales para el trabajador o sus familiares por parte de los proveedores que afecten la objetividad en la toma de decisiones de negocio.
9. La adquisición de bienes y servicios se realizará conforme a lo determinado en los procesos y procedimientos establecidos por Ferrocarriles Suburbanos, regidos bajo un entorno homogéneo y transparente, que garantice una participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

10. En caso de querer presentar alguna recomendación o sugerencia a este convenio o hacer una denuncia ante su violación por favor contactar:

- Línea telefónica: el usuario podrá marcar al número gratuito 01-800-062-4007 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. y deberá responder las preguntas del operador.
- Correo electrónico: el usuario enviará un correo a la dirección fsuburbanos@lineadedenuncia.com describiendo con suficiente detalle la situación a denunciar.
- Buzón de voz: el usuario podrá marcar sin costo al número 01-800-062-4007 y dejar su mensaje describiendo la situación a denunciar y los involucrados. De ser posible, deberá proporcionar información para contactarlo, en caso de requerir información adicional.
- Página web: el usuario podrá ingresar a la página www.lineadedenuncia.com/fsuburbanos y capturar la información solicitada por el SID. Una vez creada la denuncia, el SID emitirá un folio para la misma y proporcionará un número de usuario y una contraseña para que quien realizó la denuncia pueda dar seguimiento.



Capacitación sobre los Derechos Humanos

Con el fin de conocer más sobre los principios del Pacto Mundial y poder trabajar con nuevas iniciativas, el personal responsable ha participado activamente en distintas webinars organizados por el Pacto Mundial.



EN VÍAS DE LA PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y EL DESARROLLO COMUNITARIOS

Ferias y actividades de desarrollo económico

En Ferrocarriles Suburbanos llevamos a cabo ferias comerciales para impulsar la participación de las comunidades a las que servimos, a través de este mecanismo buscamos promover la cultura y el desarrollo de actividades económicas en beneficio de los pequeños productores, grupos empresariales y comunidades indígenas. Al mismo tiempo que promocionamos la cultura de ciertas regiones, tradiciones y etnias.

Estrechamos alianzas con diversas organizaciones y habilitamos las instalaciones de Ferrocarriles Suburbanos para exponer los diferentes productos y servicios, siempre enfocados a nuestros lineamientos de ética y cumplimiento.

- **27 ferias y 960 stands** participantes de noviembre de 2014 a septiembre de 2015
- **1,350 personas** visitan diariamente las ferias
- **2,006,100 visitas** desde que comenzamos las ferias

Eventos Culturales

Con el fin de promover la cultura entre los usuarios y público en general de la comunidad, llevamos a cabo una serie de eventos culturales y recreativos en las estaciones del Tren Suburbano. El objetivo es brindar espectáculos de calidad con contenido social como son expresiones teatrales, temáticas de salud, integración familiar, buenos hábitos, eventos deportivos, danza y exposiciones culturales.

- **152 eventos** culturales gratuitos en 2015
- Concurrencia de **500 a 1,500** espectadores aproximadamente
- **76,000 personas** beneficiadas con eventos culturales gratuitos aproximadamente

Los eventos son realizados mediante alianzas estratégicas con otras autoridades, entre las que destacan:

- Secretaría de la Defensa Nacional
- Delegación Cuauhtémoc
- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)
- ONU
- Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA)
- Canal 11 niños

Adicionalmente se desarrollaron nuevas alianzas con:

- Sindicato de Músicos
- Notimex

EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL

En Ferrocarriles Suburbanos trabajamos día a día por promover la inclusión de las personas con capacidades diferentes a la rutina de transporte cotidiana. Por eso contamos con la infraestructura necesaria en nuestras instalaciones para asegurar un ambiente de seguridad y confort a todos los usuarios.

- Todos nuestros trenes se encuentran equipados 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.
- El sistema de transporte está señalizado con Braille para facilitar el acceso de las personas invidentes.
- El equipamiento en estaciones con rampas y elevadores de uso preferente para personas con discapacidad aparente, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas o con niños en brazos.





DERECHOS LABORALES.

En Ferrocarriles Suburbanos nuestra gente es nuestro activo más importante.



En Ferrocarriles Suburbanos no se contrata a menores de edad y no se apoya el trabajo forzado. Uno de nuestros **objetivos** como compañía es **mantener el mejor entorno laboral** para **nuestros colaboradores** y replicarlo en toda nuestra **cadena de valor**.

Nuestros colaboradores son una pieza fundamental para brindar el mejor servicio a los usuarios. Por eso es prioritario para nosotros que desarrollen sus habilidades laborales en un ambiente donde se respeten sus derechos y no exista discriminación.

De esta forma podrán replicar los valores y principios de la empresa en sus entornos económico, social, cultural y de sensibilización por el cuidado del medio ambiente en las comunidades que los rodean.

Por tal motivo como empresa nos adherimos firmemente a los siguientes 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.



Somos más de **200 COLABORADORES**

Generamos más **248 EMPLEOS** directos y **250 EMPLEOS** indirectos



Cumplimos con el **100%** de las disposiciones legales para la contratación y seguridad de nuestros colaboradores, tanto internos como externos



116 COLABORADORES son parte del Sindicato de Trabajadores Ferrocarrileros de la República Mexicana, con quienes mantenemos relaciones cordiales



El **21.3%** de la fuerza laboral está compuesta por **MUJERES**



Por medio del programa de Capacitación Interna se impartieron **20,000 HORAS** de capacitación, para 80 **COLABORADORES** en 2015



Se destinaron más de **902,000 PESOS** para actividades de recreación e integración familiar de toda la plantilla de colaboradores, beneficiando a cerca de 600 personas





248 EMPLEADOS



116 Empleados
SINDICALIZADOS



132 Empleados
DE CONFIANZA

53 
MUJERES

1 Con menos de
30 años

51 Con más de **30 años**
y menos de **50 años**

1 Mayores de
50 años

195 
HOMBRES

1 Con menos de
30 años

162 Con más de **30 años**
y menos de **50 años**

21 Mayores de
50 años

En la política de contratación y en toda la empresa se rechazan todas las formas de discriminación.

CLIMA LABORAL

El clima laboral es un factor muy importante para el bienestar de nuestros colaboradores, pues de eso depende su motivación y óptimo desarrollo personal y profesional, que incluye la prevención de la discriminación de cualquier tipo, el trato justo y responsabilidad social en la operación del día a día, por tanto, para medir estos aspectos en nuestro ambiente de trabajo, realizamos una encuesta año con año.

- En 2015 llevamos a cabo la encuesta de clima laboral donde se detectaron áreas de oportunidad mencionadas por los colaboradores
- Como parte del proceso de mejora, enviamos vía electrónica la retroalimentación de las dudas y sugerencias acopiadas en la encuesta
- Nuestro índice de rotación es bajo, solo se presentaron 8 bajas, 7 por renuncias y una por muerte natural.

DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTROS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

En Ferrocarriles Suburbanos confiamos en que los colaboradores deben contar con todas las herramientas necesarias para seguir su carrera profesional y actualizarse en temas específicos para el óptimo desempeño de sus funciones.

Asimismo también invertimos **902,000 pesos** en actividades que promuevan un estilo de vida saludable, la cultura, el sano esparcimiento y la convivencia familiar de nuestros colaboradores:

1. Aportaciones sindicales para este concepto
2. Vacaciones en el suburbano
3. Premier del programa de la barra infantil "Sofía Luna, Agente especial"
4. Continuidad el concurso de dibujo infantil



80 colaboradores
capacitados



20 mil horas de
capacitación

EN MOVIMIENTO POR LA IGUALDAD LABORAL Y LA NO DISCRIMINACIÓN

Para nosotros es fundamental proporcionar a nuestros colaboradores una verdadera igualdad de oportunidades para evitar cualquier tipo de situación discriminatoria, generando las mismas condiciones de trabajo para hombres y mujeres, sin distinción de sexo, estado civil, preferencia sexual, origen étnico o raza, clase social, religión o ideología política.

- Contamos con una política de contratación y de recursos humanos donde se hace explícito el rechazo a cualquier tipo de discriminación
- En temas de equidad de género contamos con una plantilla conformada por el:

21.3% de mujeres 

y el **78.6%** de hombres 



INTEGRACIÓN FAMILIAR

Vacaciones en el Suburbano

Con gran éxito y participación los días 23, 24, 30 y 31 de julio y 6 de agosto de 2015 se llevaron a cabo por primera vez recorridos no sólo para hijos de colaboradores, sino también para nietos y sobrinos directos, en los que participaron 100 menores en total.

Los recorridos se dieron por diferentes puntos de las estaciones: Jefatura de estación, Cabina de Conducción, Estación San Rafael. Se entregaron KIT del Suburbano y al final se desarrolló un convivio en los jardines la estación Buenavista. Como recuerdo de esta Subaventura, se les entregó una fotografía del papa/mamá y su hijo/hija con un marco de diseño del tren suburbano.

Premier del programa de la barra infantil “Sofía Luna, Agente especial”

En la que acudieron hijos, hijas, sobrinos y nietos a presenciar el primer programa y tomarse fotos con los personajes del mismo. Lo anterior, con la finalidad de promover el uso del transporte sustentable y patrocinar este programa de ciencia dirigido a niños.

Concurso de dibujo infantil

Continuidad el concurso de dibujo infantil, en el que participan hijos, hijas, sobrinos y nietos de trabajadores de FS, en él se promueve el cuidado del medio ambiente, a través de la personificación en un dibujo de su superhéroe favorito.



Adicional a los recorridos para familiares de los colaboradores, de enero a agosto de 2015 se han realizado **9 recorridos escolares**, con la participación de **225 personas**.

SALUD Y SEGURIDAD

Contamos con un completo sistema para la protección de nuestros colaboradores durante su labor dentro de nuestras instalaciones, el cual se cimienta en la prevención. Es por ello que brindamos constante capacitación y desarrollamos simulacros, contamos con manuales como el de contingencias y siniestros con los que permeamos una cultura de seguridad entre los colaboradores. Durante 2015 estos fueron los principales logros en la materia:

- **3 Simulacros** (actuaciones en incendios, actuaciones ante la detención prolongada de tren en plena vía por causas técnicas y actuaciones frente a fenómenos sísmicos)
- **2 Capacitaciones** en fuego vivo
- **1 Curso** de brigadistas (primeros auxilios, brigada contra incendios y evacuación)

PRESERVACIÓN Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.

Tecnología e innovación para el transporte urbano y sustentable.

Para nosotros es de suma importancia la preservación y el cuidado del Medio Ambiente por lo que buscamos mitigar los impactos negativos de nuestras operaciones al ecosistema y a la sociedad. En este sentido alineamos nuestras políticas y procedimientos a los principios del Pacto Mundial para rectificar nuestro compromiso con el entorno:

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.

GESTIÓN AMBIENTAL

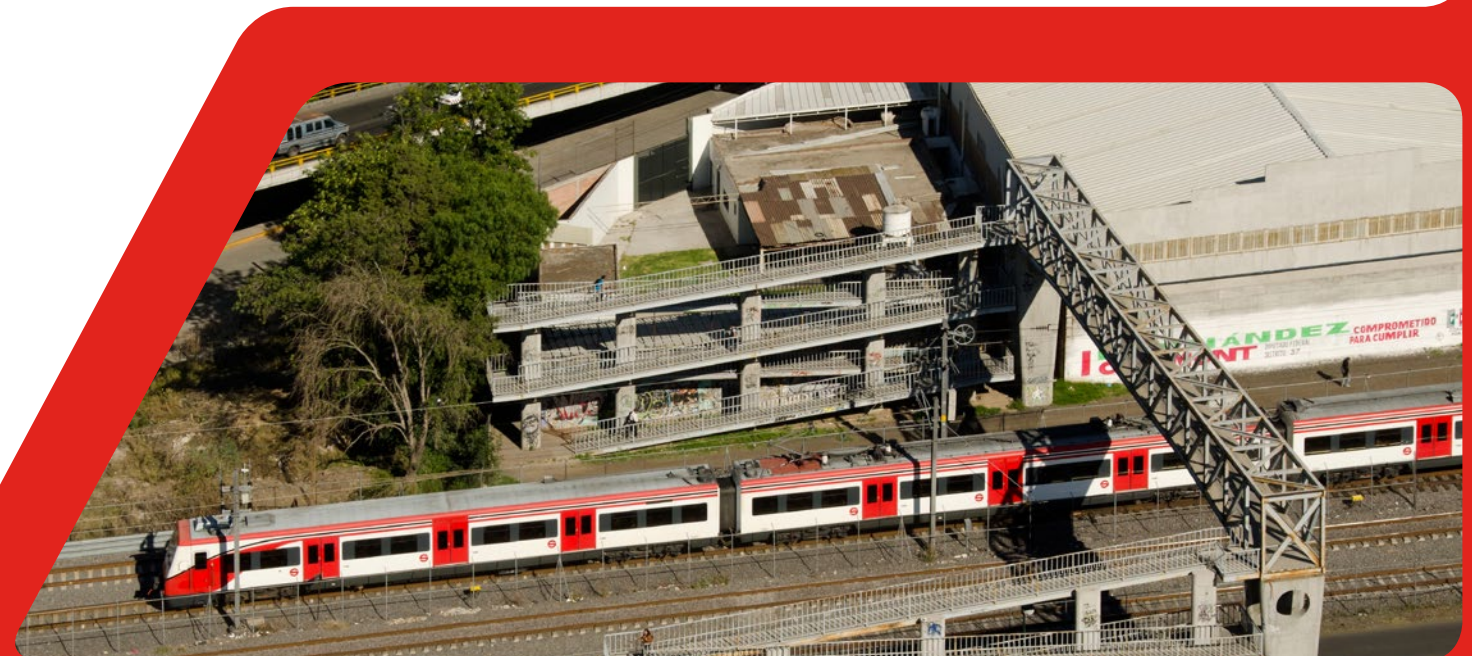
Debido a nuestro compromiso por la preservación y cuidado del medio ambiente gran parte de nuestras iniciativas tienen como objetivo servir a la comunidad y proteger el entorno.

Nuestra política medioambiental

Esta política tiene como objetivo sensibilizar a los colaboradores respecto al cuidado del medio ambiente, la importancia del desarrollo de comunidades y de ser proactivos en ofrecer mejores condiciones de vida para las personas. Continuamente realizamos revisiones con el fin de llevar a cabo una mejora continua.

Nuestra Política Ambiental establece:

- Promover el cuidado y preservación del Medio Ambiente a través de la implementación de estrategias y acciones concretas en todas las funciones y áreas del mismo.
- Incorporar principios y acciones en pro del medio ambiente, en su cadena de valor.
- Minimizar los impactos al medio ambiente derivados de sus operaciones, utilizando tecnología, materiales y procesos con el menor impacto ambiental.
- 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.
- Promover la preservación del medio ambiente entre sus clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad en general.



ENERGÍA

En Ferrocarriles Suburbanos hemos realizado cambios de iluminación incandescente por LED's al interior del salón de pasajeros de los trenes y en las estaciones. Con esto contribuimos a disminuir nuestros consumos de energía eléctrica.

- Contamos con horarios específicos para el encendido y apagado de las luces en las estaciones del sistema, buscando aprovechar al máximo la luz solar.
- La iluminación de los 20 trenes y parte de las estaciones y Centros de trabajo es a través de focos LED.
- Implementamos campañas de comunicación para usuarios y colaboradores para promover el ahorro de energía.

Contamos con una 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 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 Centro de 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.

EMISIONES

En Ferrocarriles Suburbanos utilizamos tecnología sustentable que evita la emisión de contaminantes al ambiente, además de recortar tiempos de recorrido a los usuarios.

Frenado Regenerativo

La contaminación del ambiente es un aspecto que nos preocupa como compañía de transporte, por ello en todas nuestras actividades y programas buscamos aminorar los daños al entorno. Desde que comenzamos nuestras operaciones hemos sido una buena alternativa de transporte eficiente y ambientalmente amigable y responsable.



Cada vez que el Tren Suburbano frena genera energía eléctrica produciendo hasta un 15% de su consumo, lo que llamamos Frenado Regenerativo.

- En 2011 recibimos el "Titulo de Permiso de Autoabastecimiento de Energía Eléctrica" NÚM. E/905/AUT/2011 por la Comisión Reguladora de Energía, el cual se mantiene vigente en 2015.
- **20 trenes** de composición sencilla equipados con frenos regenerativos.
- **6.608 MH** es la capacidad de energía que genera cada tren.
- **405,000 kwh** de energía eléctrica producida al mes 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, equivalente al consumo mensual de alrededor de 2000 familias que consumen en promedio 207 kwh en el mismo periodo.
- **4.8 GWh** es la producción estimada anual de energía eléctrica generada por Ferrocarriles Suburbanos.
- Desde el inicio de operaciones, **35.6 millones de KWh** de energía histórica devuelta, equivalente a la energía para 10.98 meses de consumo anual de los trenes.
- Con el frenado regenerativo logramos disminuir la quema de combustibles fósiles (combustóleo, diésel, carbón) en la producción de energía eléctrica, a través de plantas generadoras de tipo convencional.



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



A través del sistema ferroviario de **Ferrocarriles Suburbanos** se han **transportado** aproximadamente a **299 millones de usuarios** hasta **2015**.



Emisiones por medio de transporte

	Usuarios transportados 2008-2015	Promedio de emisión de CO ₂ /TON
Automóvil	298,647,054	797.12
Autobús	298,647,054	4,961.32
FF.SS	299,000,000	48.88

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.

Menos coches, menos emisiones y más aire limpio

En Ferrocarriles Suburbanos contamos con tres biciestacionamientos ubicados en las estaciones de Cuautitlán, Tultitlán y Fortuna. De esta forma los usuarios que se transportan en bicicleta al Suburbano pueden dejar en un espacio seguro sus bicicletas y ejercitarse.

- Los biciestacionamientos de Fortuna y Cuautitlán operan de manera gratuita, en Cuautitlán, debido a que las instalaciones se encuentran mayormente equipadas, tiene un costo poco significativo por día y es el bici estacionamiento más grande de Latinoamérica.



Hemos ofrecido una alternativa de transporte sustentable y saludable para cerca de **1,000,000 ciclistas** desde 2012 hasta 2015.

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

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

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.

- Se utilizó concreto permeable 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.
- Cuentan con luminarias solares con un sistema fotovoltaico para alumbrado exterior.
- Se trata de una superficie de 6,045 m², en una primera etapa conto con un espacio para 240 automóviles. La inversión de la construcción fue por 5, 463,336 pesos.
- Posteriormente en 2012 se amplió para 324 automóviles teniendo un a capacidad total para 564 automóviles y 141 cajones para motocicletas.
- En 2015 el aforo fue de 221,000 vehículos dando como consecuencia menores índices de contaminación por el uso del automóvil.
- El aforo diario del eco estacionamiento es del 100%.



Aire acondicionado con gas ecológico

En 2014 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.

Recuperación y tratamiento de Gas SF6

El SF6 es un gas sintetizado y está constituido de flúor y azufre.

Sabemos que el gas SF6 tiene el potencial de incrementar el calentamiento de la Tierra y se encuentra registrado ante el Panel Gubernamental de Cambio Climático por lo cual es muy importante para nosotros cumplir con el proceso de recuperación y concentración para minimizar el impacto de este material con el Medio Ambiente.

- En enero de 2015 recuperamos aproximadamente 18 Kg de residuos de cilindros de Gas SF6.
- Al día de hoy no hemos recuperado gas SF6 contaminado el cual no sea reutilizable.
- Por tal razón superando los 10 años de servicio desarrollaremos pruebas al gas en uso para valorar su grado de contaminación y posible recuperación para su confinamiento.



Comparativo de emisión de CO₂ FFSS vs otros medios de Transporte

El cálculo de Emisión de CO₂ en Ferrocarriles Suburbanos, considerando 188 mil usuarios se muestra en la siguiente tabla:

	Automóvil	Autobús	FF.SS
Pasajeros promedio	1.5	30	26
Pasajero transportados diariamente	188,000	188,000	188,000
KM recorridos por viaje	26	26	26
No de viajes necesario	100,000	5,000	65
Emisión de CO ₂ en gramos por KM recorrido	163	1,015	10
Promedio de emisión de CO ₂ por pasajero en Kg	2.83	0.88	0.00011
Promedio de emisión de CO ₂ por viaje en Kg por persona	4.24	26.39	0.26
Promedio de emisión de CO ₂ por viajes (150,000 usuarios) en Kg	797,120	4,961,320	48,880
Promedio de emisión de CO ₂ /TON	797.12	4,961,320	48.88





AGUA

En Ferrocarriles Suburbanos sabemos la importancia del cuidado del agua, por esta razón en nuestra operación seguimos estrictos procesos de ahorro y tratamiento de aguas residuales.

Contamos con dos plantas de tratamiento de agua que nos permiten eliminar cualquier contaminante en la misma previo al lavado de trenes y antes de depositarla al sistema fluvial.

- Las 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.
- Hasta noviembre de 2015 se han tratado 522 mil litros de agua.



Hasta noviembre 2015 se han tratado **522 mil litros** de agua, lo que podría equivaler a **87,000 descargas** de un **WC ahorrador**, o **14,914 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	12	73,000 lt
2015	10	60,000 lt
Total		522,000 lt

DISMINUCIÓN Y CORRECTO MANEJO DE RESIDUOS

Parte de nuestro compromiso como empresa responsable con el medio ambiente es seguir estándares de mantenimiento y limpieza que no tengan impactos negativos en el medio ambiente.

- El 100% de los productos utilizados en la limpieza del sistema y mantenimiento de los trenes son biodegradables.
- Se realizan anualmente campañas para donación de equipos electrónicos obsoletos para la recuperación de materiales.
- Utilizamos 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.
- INTERGRASE BIO CURVE 1.5 es el producto que utilizamos para el engrasado de vías, elaborado con aceites lubricantes sintéticos biodegradables y de bajo impacto ambiental.

El total Recolectado al mes de noviembre de 2015 es:

6,881.50 Litros de Aceite, Ácido, Anticongelante y Agua contaminados y 23,172.50 Kilos de Sólidos contaminados, haciendo un gran total de: 30,054.00 (TREINTA MIL, CINCUENTA Y CUATRO) Kilos de Materiales.



Llevamos a cabo un acopio de residuos, con esto contribuimos a mantener más limpio el planeta:

Residuo	Unidad de medida	Ejercicio							Total
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Aceite contaminado	Lts.	1000	1500	0	100	1080	1145	985	4,825
Aceite dieléctrico	Lts.	0	0	0	50	0	0	0	50
Ácido clorhídrico	Lts.	0	0	0	0	0	0.5	0	1
Ácido muriático	Lts.	0	0	0	0	0	4	0	4
Agua con desengrasante	Lts.	0	0	0	320	820	0	8	1,140
Anticongelante contaminado	Lts.	0	0	0	00	0	15	0	23
Balastras	Kgs.	0	25	0	0	600	30	0	655
Baterías chicas	Pza.	0	0	0	2	0	15	0	17
Cilindros vacíos de Gas refrigerante	Kgs.	175	45	0	0	0	0	0	220
Cuberas contaminadas	Kgs.	0	0	26	7	0	45	0	78
Desperdicio de desengrasante	Lts.	0	0	0	200	0	0	0	200
Diesel contaminado	Lts.	0	2	0	0	0	0	0	2
Envases vacíos	Kgs.	0	150	20	21	5	268	0	464
Filtros	Kgs.	0	10	20	50	615	102.5	0	798
Grasa contaminada	Kgs.	0	0	0	0	500	5	0	505
Hule	Kgs.	0	0	0	20	0	0	0	20
Lámparas fluorescentes	Kgs.	30	43	47.5	62	806	414	303	1,403
Latas	Kgs.	0	2	10	15	34	28	0	89
Lodo contaminado	Kgs.	0	5	200	600	2035	640	0	3,480
Mangueras contaminadas	Kgs.	0	0	0	0	510	0	0	510
Pilas alcalinas	Kgs.	10	0	0	0	0	0	0	10
Polvo de tolva	Kgs.	0	0	0	30	0	0	0	30
Sólidos contaminados	Kgs.	0	15	0	50	200	0	240	505
Toner	Kgs.	0	4	20	1.5	0	2	0	28
Trapo y estopa contaminados	Kgs.	1290	1830	1430	2250	4024	2681	558	13,505
Vidrio	Kgs.	0	0	0	18	0	0	0	18
		2505	3631	1773.5	3796.5	11229	5395	2094	30,424
Recolecciones durante:		03	09	06	09	16	10	04	57

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-!-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.

Residuos orgánicos e inorgánicos

En nuestras estaciones contamos con contenedores de basura para residuos orgánicos e inorgánicos que reciben mantenimiento constante. De esta forma fomentamos una cultura de separación de residuos para su correcta disposición y reciclaje entre los usuarios y colaboradores.

- **117** contenedores de basura

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



Durante 2015 llevamos a cabo **actividades** para **difundir** información relevante en temas **medioambientales** y con esto generar una mayor **conciencia ambiental** entre nuestros **usuarios** y la **comunidad**.

SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIA AMBIENTAL

Exposición fotográfica del cuidado y protección de las tortugas

Durante el año 2015 se llevó a cabo en la estación Buenavista la exposición que promueve el cuidado y protección de las tortugas, especie en peligro de extinción.

XI Congreso Internacional de Ciudades y Transporte hacia un Mundo Sustentable

Congreso celebrado en octubre, el objetivo fue plantear acciones para mejorar la interconectividad de los medios de transporte, que sean directos, seguros, eficientes, incluyentes y amigables con el medio ambiente.

Conferencias de mejores prácticas del Centro Mexicano Para La Filantropía (CEMEFI)

Participamos en la conferencia de Mejores Prácticas pues somos una solución de transporte para trayectos largos para grandes ciudades y zonas metropolitanas, brindando un gran beneficio de movilidad para millones de personas, con el gran potencial de reducir el impacto medioambiental.

Congreso de Movilidad

Participamos en el Congreso de Movilidad de la CTS Embarq, empresa consultora en movilidad de transporte a nivel mundial. En el cual se llevaron a cabo 2 sesiones de grupo en las instalaciones del Tren Suburbano para conocer la movilidad entre los diferentes medios de transportes que convergen en Buenavista, Metrobus, Metro y Tren Suburbano.

MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN.

Transparencia y cumplimiento en todo nuestro recorrido.

En Ferrocarriles Suburbanos tenemos como base fundamental el cumplimiento ético y transparente en todas nuestras operaciones, por lo que aplicamos estrictos controles de revisión para evitar cualquier situación que viole las leyes nacionales e internacionales.

En este sentido, nos adherimos al principio:

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

- Contamos con un Código de Ética que avala las actividades de Ferrocarriles Suburbanos frente a sus grupos de interés.
- Contamos también con un Sistema Integral de Denuncia (SID) para colaboradores y proveedores, mientras que para los usuarios existe un buzón de sugerencias, línea telefónica contacto por redes sociales y página de internet.
- Se han recibido 39 denuncias referentes al Código de Ética, desde su renovación e implementación del SID hasta octubre de 2015.
- Determinamos nuestras tarifas bajo la autorización de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- Los recursos económicos son gestionados a través de un fideicomiso al interior de la empresa.
- Somos auditados anualmente por Deloitte México, un despacho de prestigio internacional, el cual valida las operaciones financieras de la empresa.

Como parte de nuestras actividades de transparencia y rendición de cuentas, contamos con un Manual de Sustentabilidad, en el cual se establecen nuestros objetivos de ética y cumplimiento, así como de compromiso con la comunidad y medio ambiente.





Asimismo nuestra comunidad en redes sociales se ha ido expandiendo, lo que nos ha llevado a tener un amplio alcance respecto a la información que se comunica a nuestros seguidores en las plataformas de internet.

Redes sociales	2013	2014	2015
Twitter	5,912 seguidores	9,704 seguidores	11,750 seguidores
Facebook	4,306 me gusta	7,337 me gusta	8,639 me gusta
Instagram	245 seguidores/ 1,641 likes a fotografías	433 seguidores/ más de 6 mil likes a fotografías	539 seguidores

OBJETIVOS 2016

Para el siguiente año nuestros objetivos son:

1. Realización de una campaña de cultura y educación ambiental, dirigida a personal de Ferrocarriles Suburbanos, así como a usuarios del Tren Suburbano.
2. Proyecto de calidad de vida (balance vida y trabajo), mediante la identificación y planteamiento de iniciativas acordes con la cultura, objetivos y restricciones de la empresa, con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados de Ferrocarriles Suburbanos.
3. Realizar un estudio comparativo (benchmark) con empresas que hayan obtenido el Great Place to Work, con la finalidad de identificar las mejores prácticas en el tema de calidad de vida en la empresa.
4. Realizar un programa de mantenimiento general a los trenes que lleguen al 1,200,000 km recorridos, para renovarlos y seguir ofreciendo un servicio de calidad y sustentable que contribuya al cuidado del medio ambiente.
5. Mantener vigentes los programas destinados para el cuidado de los ecosistemas.
6. Realizar un análisis para la implementación de la Norma UNE-EN 13816, la cual proporciona directrices para asumir compromisos de calidad y la realización de mediciones en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, con el fin de satisfacer las expectativas de sus clientes.
7. Mantener la adherencia al código de ética institucional, tanto del personal que labora en la empresa, cómo al 100% de los proveedores y socios comerciales.



RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

- Por cuarto año consecutivo Ferrocarriles Suburbanos ha obtenido el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).
- 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).


Con este informe de resultados comunicamos nuestro avance respecto a los principios del Pacto Mundial, comprometidos con mejorar día a día en brindar un servicio eficiente, seguro, incluyente y sustentable, teniendo un bajo impacto en el medio ambiente y sensibilizando a todos los grupos con los que tenemos relación de adoptar y poner en práctica los principios del Pacto Mundial.

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.

 facebook.com/suburbanos

 @Suburbanos

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

Ferrocarriles Suburbanos

Comunicación sobre el Progreso

Ferrocarriles Suburbanos **2015**