



# Ferrocarriles Suburbanos

## EN MOVIMIENTO 2016

Comunicación del progreso

# **COP 2016**

**El Valor de la Sustentabilidad**



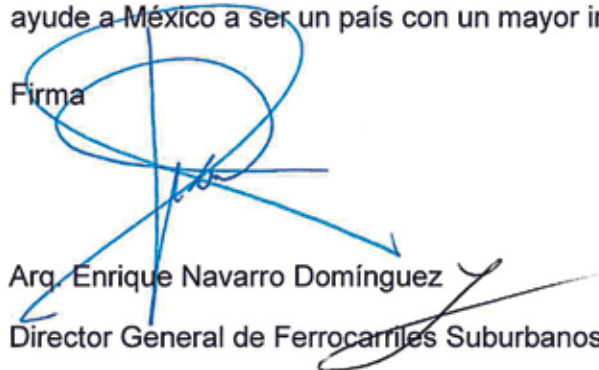
- **CARTA DE CONTINUIDAD EN EL PACTO MUNDIAL**
- **¿QUIÉNES SOMOS?**
- **NUESTRA FILOSOFÍA, LA ESTACIÓN DE SALIDA**
  - Misión
  - Visión
  - Valores
- **NUESTRA ESTACIÓN DE DESTINO**
  - Objetivos del Desarrollo Sostenible
- **NUESTRO VIAJE... LOGROS 2016**
- **PRÓXIMA ESTACIÓN... RETOS 2017**
- **GENERANDO VALOR**
  - Valor humano
    - Código de Ética
    - Sistema Integral de Denuncias
    - Comité de Ética
    - Reglamento Interior de Trabajo
    - Ética con proveedores
    - Desarrollo social e iniciativas
    - Servicio incluyente... Todos a bordo
  - Valor laboral
    - Clima laboral
    - Desarrollo integral
    - Equidad de género
    - Integración familiar
    - Salud y seguridad
  - Valor ambiental
    - Gestión ambiental
    - Nuestra política ambiental
    - Energía
    - Emisiones
    - Agua
    - Manejo de residuos
    - Sensibilización y conciencia ambiental
  - Valor transparente
    - Iniciativas para la honestidad

Desde nuestra adhesión a los Principios del Pacto Mundial en el año 2013, se ha presentado anualmente la Comunicación sobre el Progreso, en la cual se comparten los objetivos cumplidos durante el año en curso y también las metas a alcanzar. Nos es muy grato presentar por cuarta vez este documento que reafirma nuestro compromiso en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Anticorrupción y Medio Ambiente.

En el presente informe se exponen todas las acciones tomadas y sus resultados a lo largo del 2016, destacando, entre las más relevantes, la creación de nuestra aplicación móvil "Mi Suburbano", la cual nos ha permitido tener un mayor acercamiento con los usuarios; la labor realizado por nuestro Comité de Ética que ha atendido eficazmente las denuncias presentadas a través de la línea de denuncia, adoptando diversas acciones en el tema de anticorrupción; la campaña digital intitulada "la Ciudad la hacemos todos" donde usuarios y usuarios potenciales puedan conocer de manera divertida los beneficios de usar medios de transporte sustentables como lo es el Tren Suburbano y practicar otros hábitos que impacten de manera positiva a nuestra comunidad; y la realización de nuestra primera carrera atlética, dirigida a todos nuestros usuarios y comunidad en general.

Adicional, estando conscientes del compromiso adoptado y de las demandas de la sociedad mundial, también presentamos las acciones que estamos generando para contribuir con cada uno de los objetivos de desarrollo sostenible para adherirnos a nivel global. Nos preparamos para consolidarnos como una organización en constante mejora de todos nuestros ejes de operación, ofreciendo un servicio de transporte de alta calidad, con tecnología e innovación sustentable que ayude a México a ser un país con un mayor impacto global positivo.

Firma

  
Arg. Enrique Navarro Domínguez

Director General de Ferrocarriles Suburbanos, S.A.P.I. de C.V.

Av. Insurgentes Norte y Eje 1 Norte (Mosqueta)

Estación Buenavista,

Col. Buenavista, C.P. 06350

México, D.F.

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, que, además, busca siempre preservar el medio ambiente.

## “8 años”

Es a través de de experiencia que se han registrado sucesos relevantes a lo largo de nuestra trayectoria, destacando:

<b>2005</b>	Ganamos la concesión para operar el sistema 1 del Tren Suburbano.
<b>2008</b>	Se inician operaciones del sistema 1 del Tren Suburbano.
<b>2010</b>	Se obtiene la certificación ISO 9001:2008.
<b>2012</b>	En Ferrocarriles Suburbanos nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
<b>2013</b>	Entregamos la Primera Comunicación del Progreso (COP) y se realiza una exposición en alianza con las Naciones Unidas en las instalaciones del Suburbano.
<b>2014</b>	Realizamos una donación económica al Pacto Mundial para contribuir con el desarrollo de sus operaciones.
<b>2015</b>	Establecimos un Sistema Integral de Denuncia, totalmente independiente a la operación de la empresa.



**2016**

**“8 años”** de operaciones:



Por 5to año consecutivo se obtuvo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI).



Presentamos la 4ta Comunicación sobre el Progreso.  
Renovamos nuestros procedimientos de comunicación interna y externa para mejorar la atención al usuario.



Se llevó a cabo la campaña “Deja tu Huella Verde”, conformada por propaganda de acciones para el cuidado del medio ambiente dirigida a usuarios y colaboradores.



La implementación de nuestra aplicación móvil “Mi Suburbano”, la cual nos ha permitido tener un mayor acercamiento con los usuarios.



El desarrollo del video “la ciudad la hacemos todos” lanzada a través de una campaña digital en redes sociales, con el fin de sensibilizar hacia una ciudad mejor y con la calidad de vida que ofrece el Tren Suburbano: Por lo anterior se desarrolló el video “la Ciudad la hacemos todos” donde usuarios y usuarios potenciales pueden conocer de manera divertida los beneficios de usar medios de transporte sustentables como lo es el tren y practicar otros hábitos que impacten de manera positiva a nuestra comunidad.



# NUESTRA FILOSOFÍA?

## La estación de salida

**COP 2016**   
El Valor de la Sustentabilidad

Para Ferrocarriles Suburbanos, el punto de partida es nuestra filosofía, conformada por la Misión, Visión, Valores y nuestro Código de Ética; esto nos permite atender y satisfacer las expectativas de los grupos de interés, en busca de la constante mejora en todas nuestras vías de desarrollo. Los Principios del Pacto Mundial han sido adoptados como los principales ejes de acción para alcanzar y establecer nuestros objetivos en términos de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Con el fin de identificar las áreas de oportunidad y con ello definir las acciones a implementar, nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, certificado bajo la norma internacional ISO 9001, nos permite mantener el control de la operación bajo dichos principios.



### 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. ”



### 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. ”



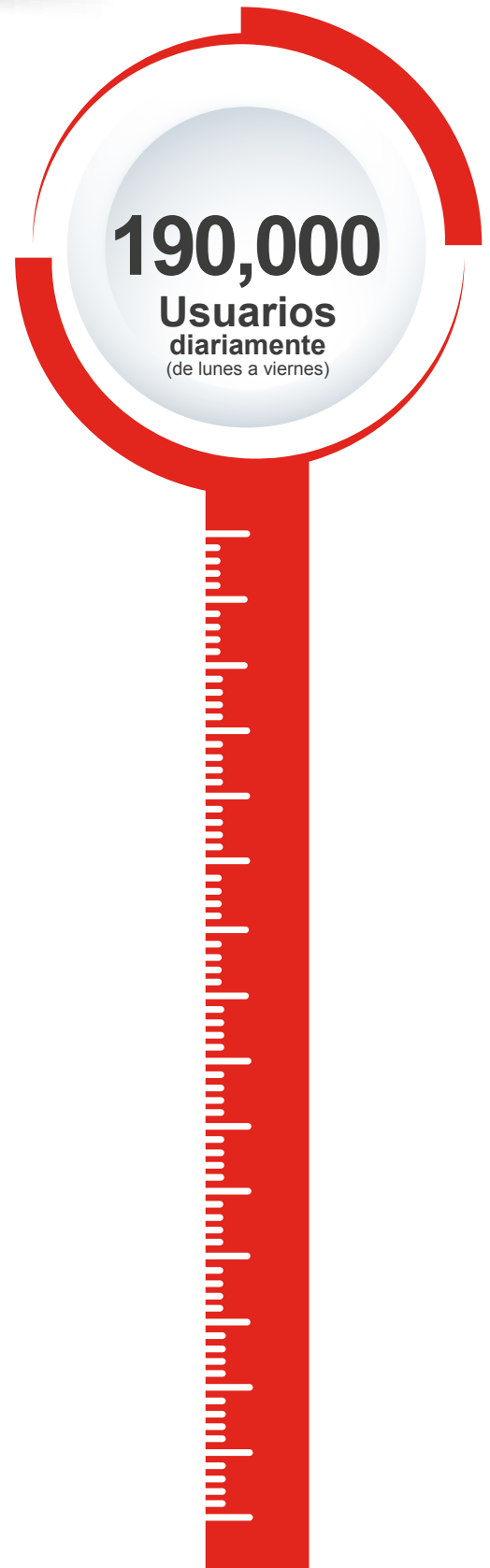
### Excelencia

“ 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. Solo así mantendremos nuestra competitividad, rentabilidad y liderazgo en el mercado. ”

Contamos en promedio con 190,000 pasajeros diariamente (de lunes a viernes) que logran disfrutar de un servicio de alta calidad, eficiencia, seguridad, rapidez y comodidad gracias a nuestros incesantes esfuerzos de mejora. Es por eso que bajo la premisa de nunca abandonar la innovación ni el desarrollo, ponemos la mira en desempeñarnos como una empresa que fomente y cumpla con todos los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), aplicables tanto para beneficio propio como para el de todos los grupos de interés involucrados.

Nuestra zona de operación ha demostrado tener un alto crecimiento demográfico, siendo hogar de aproximadamente 15 millones de habitantes. Por esta razón, mantenemos el compromiso de ofrecer un transporte vanguardista, amigable con el medio ambiente y sustentable para la comunidad, aportando una mejora consistente en la calidad de vida de las personas y en la optimización de la movilidad con innovación e infraestructura, para contribuir con que México se consolide como un país que pueda presumir ciudades y comunidades sostenibles.

Al adoptar los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas como propios, en perfecta alineación con nuestras operaciones actuales y la planeación estratégica, nos comprometemos a favorecer el crecimiento económico y a seguir contribuyendo con que la Ciudad de México y las comunidades circundantes a nuestra operación sean más sustentables y tengan una mejor movilidad. De igual manera, existe el firme compromiso de contribuir con la mitigación del cambio climático y promover la protección de nuestro entorno en todos los sentidos. Es por ello que hemos encaminado nuestras acciones para la generación de valor, las cuales día con día avanzan hacia un futuro más sostenible dentro y fuera de Ferrocarriles Suburbanos.




# **OBJETIVOS** **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**




(Fuente: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>).

Nuestra Comunicación sobre el Progreso 2015 estableció objetivos específicos para el 2016; por tanto, se emprendieron acciones con el fin de garantizar su cumplimiento. De esta manera, nos complace informar los resultados obtenidos:

## **1. Realización de una campaña de cultura y educación ambiental dirigida a personal de Ferrocarriles Suburbanos, así como a usuarios del Tren Suburbano.**


**CUMPLIDO.**  La campaña se realizó durante cuatro meses, de abril a julio de 2016, abordando temas sobre el cuidado del medio ambiente en cuatro categorías: en el trabajo; en el hogar; en la comunidad; y en el 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.**

**CUMPLIDO.**  Se realizaron diversos eventos para mejorar la calidad de vida, dentro de los que destacan:


1. Concurso de Cuento Infantil “La Navidad en el Suburbano”.
2. Evento del encendido del arbolito de Navidad en la estación Buenavista.
3. La Posada Navideña.

## **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.**


**CUMPLIDO.**  Se realizó un análisis de cinco áreas de evaluación que considera el cuestionario de satisfacción laboral Great Place to Work. El comparativo se realizó con diversas empresas, identificándose como mejor práctica la implementación de un “Convenio de Equilibrio entre Vida Familiar y Laboral”, mismo que está en proceso de implementación.



**4. Realizar un programa de mantenimiento general a los trenes que lleguen a los 1,200,000 km recorridos, para renovarlos y seguir ofreciendo un servicio de calidad y sustentable que contribuya con el cuidado del medio ambiente.**

**CUMPLIDO.**  Actualmente se ha entregado de regreso a la operación el 60% de los trenes. En estos trenes se han recuperado en gran medida las condiciones similares a las de un tren nuevo, cumpliendo con la premisa fundamental de nuestro trabajo: seguridad, rapidez y comodidad.


**5. Mantener vigentes los programas destinados para el cuidado de los ecosistemas.**

**CUMPLIDO.**  • Se continúa con el suministro de productos 100% biodegradables para los materiales de limpieza e insumos para sanitarios.


• Se continuó con el manejo responsable de residuos y desechos sólidos y líquidos para su disposición final, a través del confinamiento de las áreas de depósito.

• Se incrementó el número de contenedores para basura en diversas estaciones para garantizar la correcta recolección de residuos mediante la separación de los mismos.

**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.**

**CUMPLIDO.**  Se llevó a cabo el análisis, mismo que determinó una baja factibilidad para la implementación, motivo por el cual se ha postergado para un futuro.

**7. Mantener la adherencia al Código de Ética institucional, tanto del personal que labora en la empresa como del 100% de los proveedores y socios comerciales.**

**CUMPLIDO.**  • Ética del personal: al de nuevo ingreso se le da una plática respecto al Código de Ética, integrada a la inducción.

• Ética con proveedores: el 100% de los proveedores con los que se celebraron contratos en este año firmó la carta de aceptación.

• Se mantiene la administración del Sistema Integral de Denuncia, atendiendo el total de denuncias recibidas al 2016.



Para el siguiente año hemos planteado compromisos optimistas para las diferentes áreas dentro de Ferrocarriles Suburbanos, siendo nuestros objetivos para el 2017 los siguientes:

- 01** Proyecto de reutilización de las aguas tratadas para la irrigación de áreas verdes en los talleres de Pantaco.
- 02** Instalar iluminación LED en toda la estación San Rafael.
- 03** Concluir con el mantenimiento mayor de los trenes restantes.
- 04** Incrementar las prestaciones generales del personal.
- 05** Sistematizar un sistema de evaluación de desempeño.
- 06** Lanzar campañas de salud ocupacional.
- 07** Nuevos módulos para renovación de la App “Mi Suburbano”:
  - Consulta tu saldo.
  - Portal de facturación.
- 08** Proyecto de energía eólica, con la finalidad contribuir a la producción de energía limpia.



En Ferrocarriles Suburbanos sabemos que siempre es mejor dar que recibir, porque al final del día la grandeza y el éxito de una empresa se definen por el valor que genera para todos sus grupos de interés. Por ello, buscamos día con día la oportunidad de aportar un servicio de calidad para todos los usuarios, un lugar de trabajo que supere las expectativas de nuestros colaboradores, una operación responsable que no afecte a las comunidades circundantes y tampoco al entorno natural. Se trabaja, en la medida de lo posible, con estrategias planificadas en alineación a los Principios del Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, para lograr mantenernos como un fuerte promotor de un presente responsable y de un futuro que promete.



## PRINCIPIO 1

**Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.**

## PRINCIPIO 2

**No ser cómplices de abuso de los Derechos Humanos.**

En Ferrocarriles Suburbanos, la protección de los Derechos Humanos, la inclusión y la promoción del desarrollo económico y cultural en las organizaciones y las personas son pilares que guían la actuación y operación día a día.

Hemos reconocido, aceptado y apoyado estos principios en todas nuestras áreas de influencia, afirmando nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial.

## 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 en el que se incluyen los principios y valores de la compañía, para que los colaboradores tengan una referencia sobre los principios morales que como empleados deben seguir en la organización para mantener el bienestar entre compañeros de trabajo, sus superiores, autoridades y público en general.

El robustecimiento que sufrió el Código de Ética en el año 2015 ha mejorado significativamente el comportamiento de los colaboradores, creando un ciclo integral de mejora continua en materia de ética empresarial y de la no discriminación en el ambiente laboral, lo que en 2016 se reforzó con la creación del Reglamento Interior de Trabajo.

Desde el momento de la inducción a los nuevos colaboradores, se introduce el Código de Ética de Ferrocarriles Suburbanos, teniendo un 100% en conocimiento y aceptación de los principios establecidos en el mismo entre los colaboradores de nuevo ingreso. Asimismo, para dar actualizar el conocimiento al Código de Ética, entre los colaboradores con más antigüedad, se envía información a través de campañas de comunicación interna durante todo el año.

El **SID** se ha mantenido como principal mecanismo para reportar situaciones o conductas inadecuadas que violen el **Código de Ética**, evitando el riesgo potencial y la afectación de la compañía y sus grupos de interés.

## Las vías de comunicación son:

- ✓ **Línea telefónica:** El horario de atención es de 8:00 a 22:00 hrs y el usuario deberá responder una serie de preguntas protocolizadas.



**01 800 062 4007**  
Horario 8 a.m. / 10 p.m.

- ✓ **Correo electrónico:** La denuncia se envía en formato de redacción descriptiva (suficientemente clara y específica) al correo [fsuburbanos@lineadedenuncia.com](mailto:fsuburbanos@lineadedenuncia.com)



**CORREO**  
[fsuburbanos@lineadedenuncia.com](mailto:fsuburbanos@lineadedenuncia.com)

- ✓ **Buzón de voz:** El usuario podrá marcar sin costo al número telefónico (01) (800) 062 4007 y grabar un mensaje describiendo claramente la situación y los involucrados.



**BUZÓN DE VOZ**  
01 800 062 4007  
Horario 10 p.m. / 8 a.m.

- ✓ **Página web:** Al ingresar a [www.lineadedenuncia.com/fsuburbanos](http://www.lineadedenuncia.com/fsuburbanos), la denuncia se emite por medio del llenado de un formulario con información solicitada por el SID. Una vez creada la denuncia, el sistema emitirá un folio y un número de usuario con el fin de otorgar un pleno seguimiento a la misma.



**PAGINA WEB**  
[www.lineadedenuncia.com/fsuburbanos](http://www.lineadedenuncia.com/fsuburbanos)

La tarea de vigilar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el **Código de Ética** y asegurar la actuación transparente, oportuna y justa de las denuncias recibidas pertenece a nuestro Comité.

De inicio, se reciben las denuncias directamente al **SID**, donde se determina su nivel de prioridad, para que posteriormente el Comité efectúe la investigación y el seguimiento.

Hasta octubre del 2016 han sido recibidas, clasificadas, investigadas y atendidas **66 denuncias**.

Las vías de actuación para la implementación de acciones correctivas son las siguientes:

- ✓ **Campañas de mensajes cívicos entre compañeros de trabajo.**
- ✓ **Reparación a instalaciones de áreas denunciadas que afectaban el clima laboral.**
- ✓ **Amonestación verbal para colaboradores con comportamientos de agresión verbal.**
- ✓ **Sensibilización a colaboradores para mejorar el trato hacia sus colaboradores directos.**
- ✓ **Sensibilización al personal con el fin de evitar favoritismo.**

Adicional al **Sistema Integral de Denuncias** y a lo estipulado por el **Código de Ética**, reforzamos nuestro compromiso con un nuevo **Reglamento Interior de Trabajo**, el cual es el componente perfecto para consolidar una actuación integral en materia de respeto a los **Derechos Humanos**, garantizando la mejora cíclica en este tema.

Entre los principios que componen nuestro **Reglamento Interior de Trabajo**, destacan:

- 1) ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 2) DE LA ADMISIÓN A 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.



Desde el 2012 contamos con el **Convenio de Ética con proveedores**, el cual, al igual que el **Código de Ética**, se actualizó en 2015 y 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.

De dicho convenio, han firmado **171** contratos con proveedores que representan el 100 de lo realizado durante este año. Esto reafirma nuestro compromiso y la manera en la que transmitimos a toda nuestra cadena de suministro, y en general a todas las empresas con las que mantenemos relaciones, el ímpetu de contribuir con el respeto de los Derechos Humanos, con la promoción de los derechos laborales, con la erradicación de la corrupción y con la preservación del medio ambiente en sus áreas de influencia.





En nuestro esfuerzo por impulsar la participación de las comunidades en las que operamos, buscamos promover la cultura y el desarrollo de actividades económicas en beneficio de pequeños productores, grupos empresariales y comunidades indígenas. Con ello se logra la inclusión y el conocimiento de ciertas regiones, tradiciones y etnias. Todo esto se condensa en nuestras ferias comerciales, las cuales tienen lugar en espacios habilitados dentro de nuestras instalaciones, facilitando la exposición de productos y servicios alineados con nuestros principios éticos.

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.

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.**
- ✓ **Sindicato de Músicos.**
- ✓ **Notimex.**

Con la **inversión de 2.3 MDP**, se ha beneficiado a un total de **528,000** personas este año, a través de **26 ferias comerciales** y **1,170 stands**, aunado a **eventos culturales y deportivos**.



## EVENTOS DEPORTIVOS



### **Exhibiciones: 6.**

Kick boxing, artes marciales, defensa personal, torneo de estrellas, muay thai.

**Beneficio: 6,000 personas.**

## 1ra. CARRERA ATLÉTICA



### **Distancia: 3, 5 y 10 km.**

Salida de estación Cuautitlán.

**Beneficio: 1,500 personas.**

## EVENTOS CULTURALES



### **Exhibiciones: 238.**

Lobby Estación Buenavista.

**Beneficio: 83,300 personas.**

350 personas por evento.

## FERIAS y FIESTA MEXICANA



**Exhibiciones (Ferias): 25.**  
Artesanos, Microempresarios, Pequeños  
Emprendedores.  
**Beneficio: 87, 500 personas.**  
3,500 personas en promedio.

## EXPOSICION FOTOGRAFICA



**Exhibiciones: 6.**  
fotográfica de Irlanda en México, 57 aniversario de  
Canal Once, La visita del Papa Francisco a México,  
La Transición Energética en Alemania, Un Paseo 2  
y Moviéndolos por la paz escolar.  
**Beneficio: 1,800 personas.**  
300 promedio por exposición

## EVENTOS ESPECIALES



**Exhibiciones: 3.**  
Conferencia de Prensa con El Consejo Mundial de  
Boxeo y Kick Boxing, Presentación del libro Como  
Transformar tu Vida y Comenzar de Nuevo,  
Presentación del libro la Cuna de Auschwitz,  
Filmación del programa Tu Casa TV y presentación  
de las tarjetas "Mi Tarot" de Porrúa.  
**Beneficio: 600 personas.**

Nuestro firme compromiso con brindar condiciones de equidad e inclusión a personas con alguna discapacidad sigue su camino. Adicional a los elevadores en las estaciones, los lugares preferenciales en andenes, guías táctiles en el suelo, máquinas expendedoras con sistema braille, pisos anti-derrapantes, espacios reservados para sillas de ruedas y el sistema de alarma especial para el descenso, se han hecho mejoras para garantizar el completo acceso a personas con movilidad reducida.

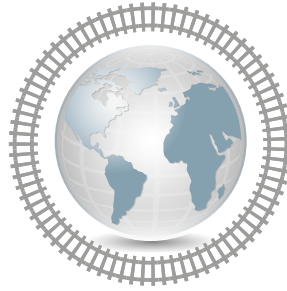
Entre las mejoras más relevantes destacan las siguientes:

**Realizamos mejoras con la aprobación del INBA para la colocación de pasamanos para personas con movilidad reducida, así como, guía táctil para personas débiles visuales dentro de la Estación Buenavista.**

Durante el 2016 se recibieron 457 solicitudes en para “tarjetas para usuarios con movilidad reducida no aparente”. Con esto, se alimenta nuestro deseo por continuar optimizando el servicio de esta tarjeta para que cada vez sean más los usuarios que gocen de mayor comodidad en el uso del servicio en general.



**HASTA EL  
2016**  
**27 millones de  
Kilometros recorridos**



**675 vueltas  
al mundo entero**

## En este año...



Hemos recorrido  
**3,078,000 millones  
de kilómetros.**



Hemos transportado a  
**53,811,203 usuarios**  
quienes viajan diariamente a  
lo largo de 27 kilómetros de  
Cuautitlán hasta Buenavista  
y viceversa.



Reducimos el tiempo de  
traslado en comparación  
con otros medios de  
transporte hasta del  
**70%.**



**Modificamos  
la composición  
de nuestros trenes.**

Reduciendo las frecuencias, la mínima de 6 minutos en horas pico, de 8 minutos en hora valle y la máxima de 15 minutos en sábado y domingo, lo que representa mayor comodidad para nuestros usuarios.



Mantenemos  
la calidad de  
nuestro servicio.



Nuestros usuarios nos  
otorgaron una calificación  
de **8.72** en una escala  
del 1 al 10.



Nos coloca en el  
**primer lugar**  
en comparación otros  
medios de transporte  
público de pasajeros.



Mantuvimos una ocupación promedio del 50% en el biciestacionamiento de Cuautitlán.

Que cuenta con una capacidad de hasta 817 bicicletas y que es considerado el más grande de América Latina, equivalente 127,608 bicicletas que han sido resguardadas y en la misma proporción, usuarios que no utilizaron su auto u otro transporte público para llegar a las estaciones del tren suburbano.



El ecoestacionamiento en Cuautitlán. Con una capacidad de **670** autos y **95%** de ocupación promedio.



Dando un total de **198,588** autos que en teoría han dejado de circular por utilizar el Tren Suburbano.



El estacionamiento de motos. Con una capacidad de **50** motos y el **95%** de ocupación promedio.



Logramos un índice de cumplimiento en nuestros horarios de llegada y salida de trenes del **99%**.

Lo que representa que en promedio, sólo el 1% alcanzo un máximo de 3 a 4 minutos de retraso.



**13,291** usuarios en Facebook.



**14,311** usuarios en twitter.



**613** usuarios en Facebook.



**11,000** usuarios en la aplicación móvil Mi Suburbano.



# BENEFICIOS

Donativos para nuestra comunidad cercana

COP 2016   
El Valor de la Sustentabilidad



Donativo a Pacto Mundial de la ONU.



Donativo de 17 mangueras de hidrantes de 30 metros de 1 ½ pulgada con recubrimiento de neopreno y coples de bronce, las cuales son reutilizadas para sus capacitaciones a su personal y elaboración de utensilios para la mitigación de conatos de incendio, al H. Cuerpo de Bomberos.



## PRINCIPIO 3

Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

## PRINCIPIO 4

Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

## PRINCIPIO 5

Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

## PRINCIPIO 6

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En **Ferrocarriles Suburbanos** no existe el trabajo infantil y se persigue arduamente que el trabajo forzado sea tema del pasado, teniendo como objetivo prioritario la oferta de un ambiente laboral armonioso para nuestros colaboradores y la expansión del mismo a toda nuestra cadena de valor.

Siendo nuestros colaboradores una pieza invaluable para brindar el mejor servicio a los usuarios, es prioridad para **Ferrocarriles Suburbanos** que se desarrollen en un ambiente en donde se respeten sus derechos y sin discriminación, propiciando el que puedan llevar sus habilidades y competencias al máximo nivel. Con esto se busca que repliquen los valores y principios de la empresa para mejorar los entornos en los que se desarrollan

# VALOR LABORAL

Es nuestra gente el motor más potente.

COP 2016   
El Valor de la Sustentabilidad

Somos  
**288**  
colaboradores

Generamos  
**288**  
empleos directos y  
**297**  
empleos indirectos



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

**127**  
colaboradores  
son parte del  
Sindicato de  
Trabajadores  
Ferrocarrileros de la  
República Mexicana



Se incrementó en **17.7%** el porcentaje de fuerza laboral femenina.



Se impartieron más de **24,300 horas** de capacitación para los colaboradores en temas de Gestión de Riesgos, Mapeo de Procesos, Formación de Auditores Internos, Fuego Vivo, Primeros Auxilios, Inducción, Formación, Actualización y Renovación, entre otros.

# VALOR LABORAL

Es nuestra gente el motor más potente.



La calidad de vida en la empresa depende en gran medida de la motivación y óptimo desarrollo de cada uno de nuestros colaboradores, por ello, un buen clima laboral resulta primordial para acuñar logros y productividad. La prevención de la discriminación de cualquier tipo, el trato justo y la responsabilidad social constante en la operación, nos ayudan a mantener un ambiente de trabajo digno para toda la fuerza de trabajo.

Como evidencia de la preocupación existente por el bienestar de nuestros colaboradores, año con año se lleva a cabo una encuesta del clima laboral para determinar nuestras áreas de oportunidad a reforzar.

Actualmente, el índice de rotación es del 1.4% anual y el porcentaje de ausentismo es del 1.39%..



**1.4%**  
anual



**1.39%**  
ausentismo



Es fundamental que nuestros trabajadores cuenten con las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones al máximo nivel, continuar su carrera profesional y mantenerse a la vanguardia en temas específicos de interés.

En este año invertimos cerca de 1.5 millones de pesos en actividades para la promoción de un estilo de vida saludable, la cultura, el deporte, el sano esparcimiento y la convivencia familiar de nuestros colaboradores denota el compromiso con el desarrollo de nuestra fuerza de trabajo.

Acciones a destacar:

- ✔ **Invertimos en capital intelectual institucional con más de 20,000 horas de capacitación.**
- ✔ **Con más de 600 participaciones por parte de nuestros colaboradores en actividades de integración familiar, realizamos como en años anteriores, los eventos de: Vacaciones en el Suburbano, Posada Navideña y el Concurso de dibujo infantil interno.**
- ✔ **Evento navideño del Encendido del Árbol, con actividades musicales y recreativas para niños y adultos, donde tuvo una participación de alrededor de 1,000 personas.**
- ✔ **Organizamos 6 eventos deportivos como exhibiciones de kick boxing, artes marciales, defensa personal, torneo de estrellas, muay thai, beneficiando a 6,000 personas aproximadamente. Con éstos eventos promovemos el deporte en nuestra comunidad.**
- ✔ **Realizamos nuestra 1ra. carrera atlética, de 3, 5 y 10 km, saliendo de la estación Cuautitlán, beneficiando a más de 1,500 personas aproximadamente, promoviendo el cuidado de la salud a través del deporte.**

Después de la realización del estudio comparativo con otras empresas que obtuvieron el **Great Place to Work**, se identificó como mejor práctica la implementación de un “**Convenio de Equilibrio entre Vida Familiar y Laboral**”, el cual se encuentra en revisión por el departamento encargado.

Los esfuerzos por garantizar la calidad de vida de nuestros colaboradores son constantes y actualmente se tiene como meta el aumento de las prestaciones al personal en general.

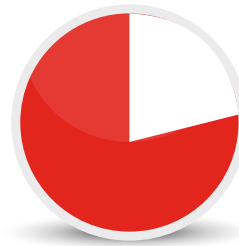


En **Ferrocarriles Suburbanos** creemos que de la diversidad nace la fuerza. Es por eso que prevenimos cualquier tipo de discriminación por estado civil, preferencia sexual, origen étnico o raza, clase social, religión, ideología política o género, garantizando la igualdad de oportunidades para todos.

El balance de género de nuestra plantilla es:



**24.30%**  
conformado por mujeres.



**75.70%**  
conformado por hombres.

Fortalecimos nuestro programa de empoderamiento y crecimiento de colaboradoras, en 2016, los puestos de “**Agente de Conducción**” y el de “**Coordinación de Control Central**” han sido ocupados por mujeres.

En 2016 logramos la incorporación de nuestras primeras 3 Agentes de Conducción.

ESTACION BUENAVISTA

Brindar un blindaje a nuestros colaboradores en materia de salud y seguridad es un requisito inapelable para **Ferrocarriles Suburbanos**. Nuestro sistema, el cual protege a los colaboradores durante su labor dentro de nuestras instalaciones, se construye con base en la capacitación y los simulacros desarrollados; aunado a nuestros manuales de siniestros y contingencia logramos instaurar una cultura de seguridad entre los colaboradores y para los usuarios.

La seguridad de los pasajeros resulta primordial para nosotros, es por eso que **Ferrocarriles Suburbanos** cuenta con los más altos estándares de seguridad para que el usuario pueda depositar su confianza en nosotros.

- ✓ Realizamos 6 simulacros a fenómenos sísmicos, macro-simulacro, enclavamiento a los puestos locales de operación, avería de electrificación e incendio, 2 cursos a fuego vivo y 3 cursos para brigadistas, aunado al mantenimiento en operación de más de 500 cámaras y 150 elementos de que garantizan la seguridad a nuestros usuarios durante su traslado.
- ✓ Realizamos mantenimiento mayor a 12 trenes que contabilizaron 1,200,000 kilómetros de recorrido, renovándolos completamente para ofrecer servicio a otra cantidad igual de kilómetros.
- ✓ Invertimos más de 9 millones de pesos en mantenimiento de infraestructura y más de 80 millones de pesos en mantenimiento a trenes.
- ✓ Hemos realizado 16 inspecciones generales para garantizar la seguridad de nuestro sistema, contando 4 para el centro de control, 4 de vía, 4 de catenaria, 2 a trenes y 2 a nuestros subsistemas.
- ✓ Hemos realizado 15 inspecciones en las que aplicamos pruebas de alcoholemia a nuestro personal de las áreas de operaciones y mantenimiento.

## PRINCIPIO 7

Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

## PRINCIPIO 8

Promover mayor responsabilidad medioambiental.

## PRINCIPIO 9

Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

El mundo ha manifestado el sentido de urgencia por atender los problemas ambientales que nos conciernen a todos. El cambio climático está demostrando ser un villano difícil de vencer, sobre todo por la ausencia de esfuerzos y compromisos. Sin embargo, en **Ferrocarriles Suburbanos** creemos que las puertas aún no se cierran y que nuestras acciones ayudan a que se mantengan abiertas para que cada vez seamos más los que viajemos en el vagón de la sostenibilidad.

### • **Gestión ambiental**

La comunicación y movilidad dentro de las ciudades son factores determinantes en la sustentabilidad. Millones de personas hacen uso de los diferentes tipos de transporte que existen en el Valle de México, y es nuestra labor ofrecer un servicio que demuestre un firme compromiso con la preservación del medio ambiente. Por ello, el desarrollo de políticas, la incorporación de tecnología, las alianzas estratégicas y la puesta en marcha de iniciativas, nos consolidan como una organización que busca minimizar el impacto ambiental para la preservación de nuestro planeta.

- **Nuestra política ambiental**

Todo inicia con el establecimiento de los lineamientos y recomendaciones a seguir, método por el cual se logra la sensibilización de todos nuestros colaboradores para que repliquen el compromiso firme que tiene la empresa en todas sus áreas de influencia, forjándolos como personas proactivas en el planteamiento de metas y en el ejercicio de su vida diaria.

En general, nuestra política 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. 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 con 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

La eficiencia energética es una de las principales maneras para conseguir un ahorro de energía significativo.

Principales logros en este año:

- ✓ **Generamos más de 4,860,000 kwh con el sistema de frenado regenerativo en los trenes (405,000 kwh mensuales) lo que equivale al consumo de 2,000 familias que utilizan 2,484 kwh anualmente (207 kwh de consumo mensual) labor que es certificada por la Comisión Reguladora de Energía.**
- ✓ **Iniciamos labores de la transformación de los 4 equipos de interrupción de potencia de 230 kv, lo que representa significativamente un consumo menor de gas SF6 y un impacto positivo para nuestro planeta. Los dos primeros se estarán renovando de Noviembre de 2016 de– Abril 2017, y para los siguientes en 2017-2018.**
- ✓ **Aprovechamos al máximo la luz solar, ya que el encendido y apagado de luces en todas nuestras instalaciones cuenta con horarios específicos y actualmente los Centros de Transferencia de Medios y accesos a las estaciones cuentan con un sistema de alumbrado, controlado por fotocontroles y temporizadores, lo que permite eficientar el consumo de energía.**
- ✓ **Optimizamos el modo de conducción en trenes a través de una campaña de sensibilización y reforzamiento en los cursos, sobre las mejores prácticas de conducción de trenes, a fin de reducir su consumo de energía, aunado a que se ha optimizado el programa de servicio con la finalidad de reducir los kilómetros en vacío de los trenes .**

## • Emisiones

La sociedad científica califica las emisiones atmosféricas como uno de los peores factores dentro de los impulsores del calentamiento global. En **Ferrocarriles Suburbanos** coincidimos con esta premisa y tomamos acciones para la minimización de nuestras emisiones y, en general, de todos nuestros efectos negativos para el medio ambiente.



Contribuimos a elevar la calidad del aire de la comunidad en la que operamos, reduciendo la densidad del tráfico vial, ya que diariamente con el uso del Suburbano dejan de circular aproximadamente 158,333 automóviles lo que reduce la cantidad de CO2 hasta de un 14% y al ahorro de 475,000 litros de combustible que no están contaminando.

Además, buscamos la eliminación de las emisiones que serían generadas por los transportes personales de nuestros usuarios al ofrecer la posibilidad de albergar bicicletas en nuestros biciestacionamientos, los cuales cuentan con una capacidad total para 1,320 bicicletas.



Biciestacionamientos

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

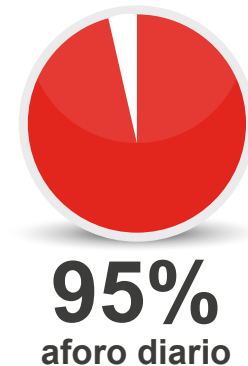
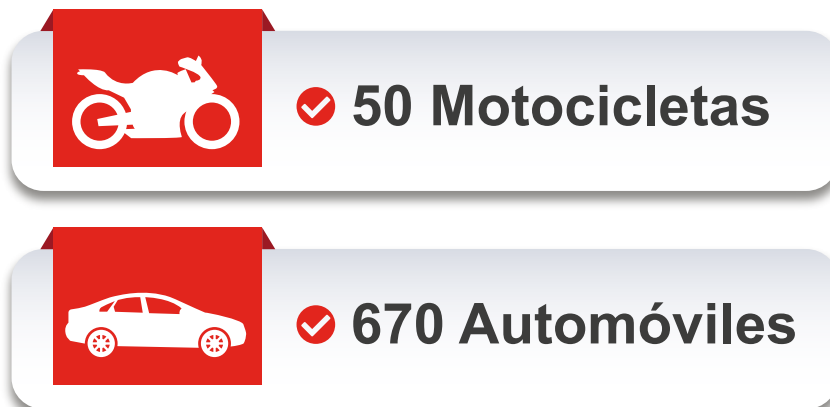


También hay un estacionamiento ecológico en la estación de Cuautitlán, el cual amerita el calificativo debido a las tecnologías de bajo impacto ambiental con las que cuenta.

Se utilizó para su construcción concreto permeable de muy alta resistencia a la compresión y muy buena resistencia a la flexión, cuyas ventajas consisten en que 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.

Cuenta, además, con luminarias solares con un sistema fotovoltaico para alumbrado exterior.

Se cuantifica una superficie con la capacidad para albergar:



Iniciamos labores de la transformación de los 4 equipos de interrupción de potencia de 230 kv, lo que representa significativamente un consumo menor de gas SF6 y un impacto positivo para nuestro planeta. Los dos primeros se estarán renovando de Noviembre de 2016 de– Abril 2017, y para los siguientes en 2017-2018.

## • Agua

El agua es un tema que amerita especial interés debido a su amplia necesidad y a la importancia que tiene este vital líquido para todos los procesos productivos, suministro de servicios y uso personal. En Ferrocarriles Suburbanos estamos conscientes de que se deben intensificar los esfuerzos para preservar el agua. Debido a esto, contamos con dos plantas tratadoras de agua con capacidad de tratar 0.25 litros por segundo.



**Logramos tratar 73,000 litros de agua con las 2 plantas tratadoras en los talleres de Pantaco, reutilizándola para plantas de riego y sanitarios, cifra que equivale a 2,085 duchas cortas de 5 minutos (35 lts. por ducha) y 12,176 descargas de WC (6 lts. por descarga).**

## • Manejo de residuos

En México tenemos grandes problemas para la gestión de nuestros residuos, principalmente la disposición final que no se hace adecuadamente en la mayoría de los casos. Tan solo en nuestro país se generan, en promedio, 41 millones de toneladas anuales, lo cual contribuye con la contaminación de ríos, mares y cuerpos acuáticos.

Por ello, en Ferrocarriles Suburbanos nos comprometemos con el correcto manejo de todos los residuos, ofreciendo a nuestros usuarios la garantía de que cualquier desperdicio depositado en nuestros contenedores será debidamente desechado.

Nuestra alianza con Wess Corporate S.A. de C.V., la cual 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), garantiza la recolección y tratamiento de estos residuos, con ello damos fe a la correcta disposición de estos materiales.

Como acción responsable garantizamos la cuantificación, preparación y entrega de nuestros residuos peligrosos para su correcta disposición.



# FERROCARRILES SUBURBANOS S.A.P.I. DE S.V.

RESUMEN DE RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS DURANTE EL PERÍODO: MARZO DE 2009 A NOVIEMBRE 2016

RESIDUO	U.M.	TOTAL
Aceite Contaminado (Sucio)	Lts.	8,577
Aceite Dieléctrico	Lts.	150
Ácido Clorhídrico	Lts.	1
Ácido Muriático	Lts.	4
Agua con desengrasante (Contaminada)	Lts.	4,176
Anticongelante Contaminado	Lts.	23
Balastras	Kgs.	655
Basura Industrial	Kgs.	5,270
Baterías	Pza.	51
Cilindros vacíos de Gas Refrigerante	Kgs.	220
Cromato de Zinc	Kgs.	4
Cubetas Contaminadas	Kgs.	78
Desperdicio de Desengrasante	Lts.	200
Diesel Contaminado	Lts.	2
Envases Vacíos	Kgs.	472
Equipo de Protección Personal Contaminado	Kgs.	87
Eslingas	Kgs.	25
Filtros	Kgs.	986
Grasa Contaminada	Kgs.	505
Hule	Kgs.	21
Inhibidor de Corrosión	Kgs.	500
Lámparas Fluorescentes	Kgs.	1,827
Latas	Kgs.	209
Lodo Contaminado	Kgs.	4,475
Madera Contaminada	Kgs.	715
Mangueras Contaminadas	Kgs.	510
Papel Contaminado	Kgs.	642
Pilas Alcalinas	Kgs.	14
Polvo de Granalla	Kgs.	123
Polvo de Tolva	Kgs.	30
Sólidos Contaminados	Kgs.	550
Tonner	Kgs.	28
Trapo y Estopa Contaminados	Kgs.	21,350
Vidrio	Kgs.	18
<b>TOTAL</b>		<b>52,496</b>

- **Sensibilización y conciencia ambiental**

Ferrocarriles Suburbanos se establece como una empresa que contribuye con la sostenibilidad del medio ambiente debido a que su operación busca la minimización del impacto ambiental. Al abarcar un gran porcentaje de los recorridos en la zona de afluencia, somos una organización capaz de influenciar y transmitir nuestra cultura de sostenibilidad a todos nuestros colaboradores y usuarios.

A través de la campaña “**Deja tu Huella Verde**” buscamos crear conciencia ambiental en todos nuestros grupos de interés, sensibilizando por medio de mensajes acerca de cómo lograr acciones encaminadas a una cultura de preservación del entorno natural y finalmente mantener un compromiso con y para el planeta desde cada uno de nuestros roles individuales.



## PRINCIPIO 10

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

Caminar firmemente, manteniendo en alto la frente, solo se consigue con la definición de valores que guíen nuestra actuación, siendo el cumplimiento ético y la transparencia nuestra estación de origen.

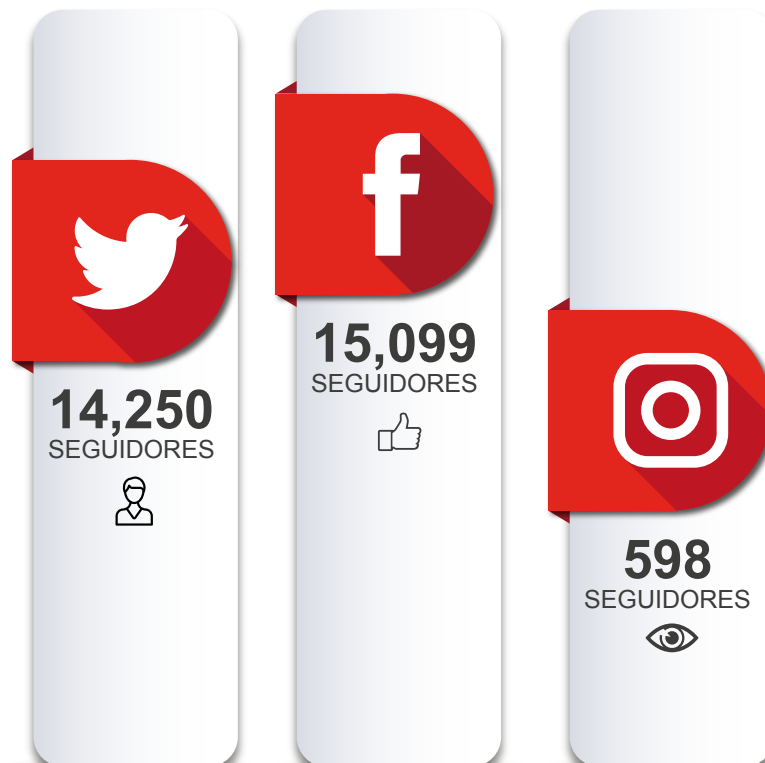
- ✓ **Nuestro Código de Ética avala todas las operaciones de Ferrocarriles Suburbanos frente a todos los grupos de interés.**
- ✓ **La existencia del Sistema Integral de Denuncias (SID) fomenta la colaboración de todos los colaboradores y proveedores para el fortalecimiento de nuestra cultura de ética y transparencia.**
- ✓ **Se ha dado seguimiento por parte del Comité de Ética a las 66 denuncias recibidas, otorgando una correcta investigación y resolución eficaz.**
- ✓ **Las tarifas y cualquier modificación en el servicio son reguladas y autorizadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT).**
- ✓ **Los recursos económicos de la empresa son gestionados a través de un fideicomiso interno.**
- ✓ **El desempeño financiero de la empresa es auditado anualmente por Deloitte México.**
- ✓ **Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad es auditado bajo un esquema de mejora continua.**

- **Iniciativas para la honestidad**

Nuestro Manual de Sostenibilidad es una potente base para las actividades de transparencia y la rendición de cuentas, allí se establecen nuestros objetivos éticos y de cumplimiento, complementando los compromisos con la comunidad y el medio ambiente.

Adicional a esto, exhortamos a todos nuestros usuarios a mantener una comunicación constante a través de todos los medios. De esta manera podremos lograr cambios significativos en materia de actuación transparente. Reconocemos que estamos en una sociedad dinámica que se encuentra en constante transformación tecnológica, por esto hemos mantenido habilitadas y en operación todas nuestras redes sociales, con el fin de tener un acercamiento más personal con los usuarios. Debido al gran crecimiento que se ha tenido en estos medios, **21.3%** para Twitter, **74.8%** para Facebook y **11%** para Instagram, son vías importantes para comunicar cualquier tipo de queja, felicitación, sugerencia, o solicitud.

## REDES SOCIALES

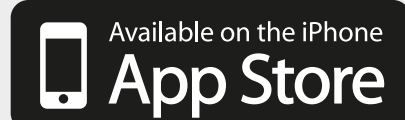




Nos complace informar que durante el año 2016 se recibieron y atendieron 2,807 comentarios, facilitándonos de primera mano información para mejorar continuamente. Es nuestra meta llegar cada día a más usuarios y poder beneficiar por medio de nuestro servicio a más personas, por ello hemos creado una plataforma exclusiva de interacción. La aplicación móvil “Mi Suburbano” ha estado disponible desde el 8 de febrero de 2016 en las tiendas virtuales GooglePlay y Appstore.

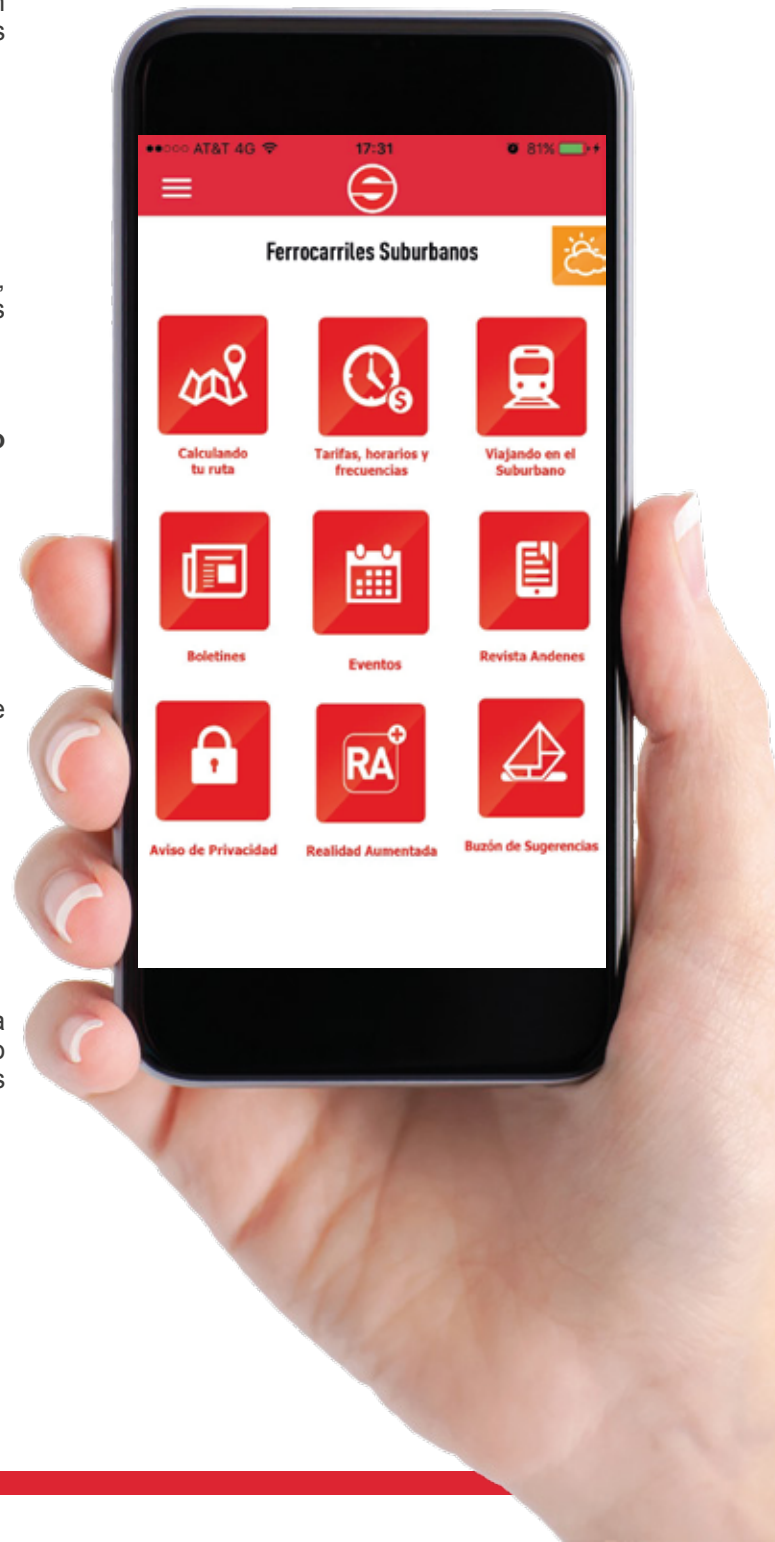


## Mi Suburbano



Al 31 de octubre se han tenido 10,290 descargas de usuarios activos (7,548 para Android y 2,742 de iOS), con un máximo de 1,512 usuarios que usan la aplicación de manera simultánea, ofreciendo a nuestros usuarios la posibilidad de:

- ✓ **Cálculo de rutas y tiempos.**  
Geolocalización del punto de referencia, la interrelación con estaciones del Ferrocarril Suburbano y referencia de rutas alternas.
- ✓ **Horarios y frecuencias.**  
Específicas para cada día e información de los tiempos.
- ✓ **“Viajando en el Suburbano”.**
- ✓ **La Ruta del Suburbano.**  
Información de las características de las estaciones, mención de los servicios y estaciones del Metro y Metrobús cercanas, indicando las rutas de conexión.
- ✓ **“Conoce tu tarjeta”.**
- ✓ **Link de redireccionamiento para facturación en el sitio web.**
- ✓ **Manual de Reglamento de Usuarios.**
- ✓ **Preguntas frecuentes.**  
**Mini encuestas.**
- ✓ **Boletines.**  
Listado de noticias, notas, promociones y comunicados de prensa.
- ✓ **Revista “Andenes”.**
- ✓ **Pronóstico del clima en tiempo real.**
- ✓ **Cartelera detallada de eventos.**
- ✓ **Buzón de sugerencias.**
- ✓ **Realidad aumentada (RA):**  
Módulo donde el usuario podrá interactuar a través de la cámara de su dispositivo móvil para visualizar videos o infografías con temas del suburbano y publicitarios, a través del escaneo de un código fuente.



# **COP 2016**

**El Valor de la Sustentabilidad**



# COP 2016

El Valor de la Sustentabilidad