



COP 2017

**EL VALOR DE LA
SUSTENTABILIDAD**

EN MOVIMIENTO **2017**
COMUNICACIÓN DEL PROGRESO

Ferrocarriles Suburbanos 

● **CARTA DE CONTINUIDAD**

● **NOSOTROS**

● **NUESTROS MOTORES**

- Misión
- Visión
- Valores

● **NUESTRA RUTA**

- Logros 2017
- Retos 2018

● **NUESTRAS CONEXIONES**

- Objetivos del Desarrollo Sostenible y Principios del Pacto Mundial
- Conexión Ética

Código de Ética

Línea de Denuncia

Comité de Ética

Reglamento Interior de Trabajo

Ética con Proveedores

Capacitaciones en Derechos Humanos

Servicio Incluyente

- Conexión Laboral

Nuestros Colaboradores

Clima Laboral

Desarrollo Integral y Familiar

Innovación

Crecimiento Laboral

Equidad de Género

Salud y Seguridad

- Conexión Ambiental

Gestión Ambiental

Nuestra Política Ambiental

Energía

Emisiones

Agua

Manejo de Residuos

Sensibilización y Conciencia Ambiental

- Conexión Social

Ferias

Eventos Comunitarios

Eventos Sociales

Acciones #FuerzaMéxico

Comunicación Social

CARTA DE CONTINUIDAD EN EL PACTO MUNDIAL

COP 2017

EL VALOR DE LA
SUSTENTABILIDAD

Nuestra adhesión al Pacto Mundial en el año 2013 fue solo el comienzo de nuestra ruta hacia la sustentabilidad.

Año con año hemos publicado nuestra Comunicación sobre el Progreso, documento que informa sobre el cumplimiento de nuestros objetivos, así como las metas concretas que nos hemos planteado para el futuro. En 2017 reiteramos nuestro compromiso en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Anticorrupción y Medio Ambiente con la publicación de este quinto informe, que analiza el impacto de nuestras acciones en estos cuatro pilares.

En nuestro esfuerzo constante por evolucionar en el ámbito de la sustentabilidad, este año hemos implementado nuevos mecanismos de mejora. Además de lo que se ha venido haciendo con respecto al correcto desecho de residuos y el cuidado y aprovechamiento eficiente del agua, destaca en el área de medio ambiente el inicio de un contrato de servicios para la generación y entrega de energía eléctrica a partir de una central eólica, con la finalidad de promover y utilizar energías limpias en México que ayudan a evitar el envío a la atmósfera de miles de toneladas de gases contaminantes producto de la combustión del carbón y el petróleo.

Este año también reiteramos nuestro compromiso con la comunidad al respaldar a cientos de voluntarios en las labores solidarias tras el sismo del 19 de septiembre que sacudió diversas zonas de nuestro país. Nos consideramos afortunados de no haber sufrido daños ni afectaciones en nuestros usuarios y trabajadores, ni daños estructurales en nuestras instalaciones. Desde nuestro Sistema, buscamos disminuir el daño generado y agilizar el traslado de víveres y personal de apoyo para atender a la población damnificada. Por ello, ofrecemos gratuidad en el servicio a la población que lo necesitaba, así como a los voluntarios y rescatistas que ayudaron a paliar la grave situación, lo que nos representó una inversión social de hasta 9 millones de pesos.

En Ferrocarriles Suburbanos somos conscientes del impacto de nuestras acciones en los ámbitos social, ambiental y económico. Por ello, reconocemos la importancia de la constante renovación de nuestro compromiso con cada uno de los principios sustentables y lo respaldamos a través de acciones y resultados concretos.

Proteger a nuestros colaboradores, usuarios y sociedad en la que incidimos sigue siendo una de las labores a las que la empresa da prioridad. Para Ferrocarriles Suburbanos es un requisito inapelable brindar seguridad en nuestra operación. El cumplimiento a las leyes y normas y la actualización de nuestros manuales y procedimientos para disminuir los riesgos de seguridad y respaldarlos a través de diversas medidas que en conjunto han conseguido crear una cultura de seguridad entre nuestros grupos de interés.

De igual manera, este año refrendamos nuestro compromiso hacia los colaboradores al aumentar los beneficios y prestaciones: un ejemplo es el incremento en el número de días vacacionales. Además, en 2017 crecimos las promociones internas, beneficiando a más de 27 colaboradores.

Trabajamos diariamente para consolidarnos como una organización mexicana de alto nivel en todos los ejes de nuestra operación y asegurar un servicio de transporte de alta calidad que, a través de la innovación sustentable, continúa construyendo nuevas y mejores vías para el progreso.



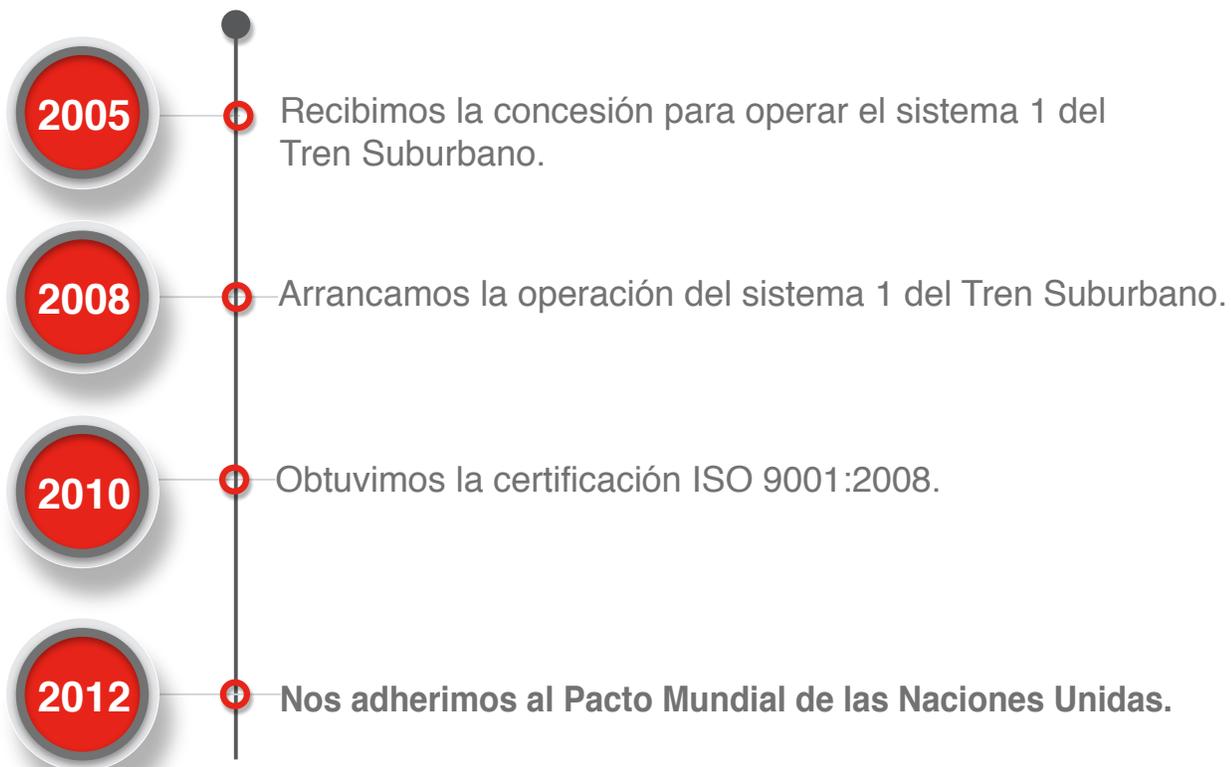
Arq. Enrique Navarro Domínguez

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.

Nuestro viaje comenzó en agosto de 2005 cuando Ferrocarriles Suburbanos S.A.P.I de C.V. se consolidó como una filial de Construcciones y Auxiliares de Ferrocarriles (CAF) y obtuvo la licitación para construir y operar el primer tren suburbano en México. Así, tras tres años de arduo trabajo, en 2008 logramos poner el primer tren en operación.

Gracias a la constante innovación que desde nuestros inicios aplicamos a todos nuestros ejes de operación, hoy nos caracterizamos por ser un medio de transporte inteligente que brinda un servicio de alta calidad a los usuarios y los provee de la seguridad, rapidez y comodidad que buscan. Asimismo, nuestro compromiso ambiental nos ha llevado a instalar tecnologías y equipos vanguardistas que permiten el ahorro de recursos, la generación de energía limpia y la reducción de desechos, convirtiéndonos en un medio de transporte verde que se une a la lucha por preservar el medio ambiente.

Hoy en día, gracias a nuestro crecimiento, innovación y mejora, logramos atender en promedio a **195,000 usuarios diariamente** (promedio de días hábiles). Desde nuestra fundación y a lo largo de nueve años de experiencia operacional, hemos vivido diversos hitos claves en nuestra historia. Entre ellos destacan los siguientes.



2003

Entregamos la Primera Comunicación del Progreso (COP) y compartimos este logro, conseguido hombro con hombro con las Naciones Unidas, en las instalaciones del Suburbano.

2014

Aportamos económicamente al Pacto Mundial para contribuir con el desarrollo de sus operaciones.

2015

Establecimos un Sistema Integral de Denuncia independiente de la operación de la empresa.

2016

Implementamos la aplicación móvil “Mi Suburbano”, con lo que logramos una mejor comunicación con nuestros usuarios.

2017



Por 6to. año consecutivo obtuvimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).



Instalamos un sistema de riego inteligente para utilizar y aprovechar el agua que se trata en nuestras plantas, ayudando a conservar y ampliar nuestras áreas verdes.

**19S**

Reiteramos nuestro compromiso con la sociedad mexicana al ofrecer un periodo de gratuidad en el servicio tras el sismo del 19 de septiembre con el propósito de agilizar y facilitar el transporte de voluntarios y víveres a las áreas damnificadas.



Continuamos con el cambio de luminarias a lámparas LED, con lo que generamos un importante ahorro de energía en todas nuestras estaciones y demás instalaciones.



Incrementamos las prestaciones brindadas a nuestros colaboradores, incluyendo más días de vacaciones. Además, en 2017 aumentó el número de promociones laborales hacia nuestro personal.



Donamos 590 equipos electrónicos en pro de la educación en México.



Realizamos por primera vez un torneo amateur de box "Buscando al Campeón Suburbano" en el cual se tuvo una asistencia de 12,000 personas aproximadamente, los ganadores podrán participar en las eliminatorias del "Campeonato Nacional de primera Fuerza".



Se apertura un área lúdica de juegos gratuita para toda la familia y principalmente niños, en el lobby de la estación Buenavista, teniendo un promedio de visitantes en fines de semana de 250 personas.



Con el objetivo de promover el tema de la salud y posicionarnos como una empresa Socialmente Responsable y dar seguimiento a las campañas de activación física, se realizó la Segunda Carrera Atlética de Ferrocarriles Suburbanos, con una afluencia de más de 1,000 corredores además de los familiares y amigos que acompañaron el recorrido.



Se reforzó la señalética en la estación Buenavista, para personas con debilidad visual.

Nuestra filosofía, conformada por la Misión, Visión, Valores y Código de Ética, es el motor que nos mueve. Gracias a que hemos permeado los principios que dan vida a estos cuatro elementos en todas nuestras acciones y a que mantenemos una constante innovación tecnológica, hemos logrado conocer, atender y satisfacer las expectativas de cada uno de nuestros grupos de interés.

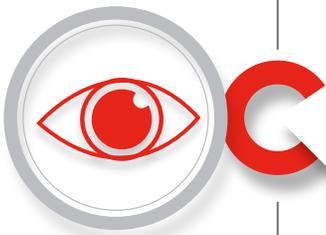
Si bien esta filosofía es nuestro motor, los Principios del Pacto Mundial se han convertido en las vías de nuestro desarrollo sustentable en términos de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Nuestro Sistema de Gestión de Calidad, certificado por la norma internacional ISO 9001, se encarga de asegurar que nuestras operaciones se guíen bajo dichos principios y no pierdan su rumbo.

MISIÓN



Proporcionar un servicio de transporte público suburbano a la población del 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 la infraestructura ferroviaria, a la innovación del transporte en todo el país, así como a la generación de valor empresarial.

VISIÓN



Ser la empresa líder de transporte ferroviario suburbano en México por su excelencia operativa, el uso de tecnología de punta y la explotación de todos los alcances de su concesión, contribuyendo a crear una nueva cultura de transporte, un avance tecnológico ferroviario importante en México, un desarrollo de las comunidades a las que sirve y una aportación de valor agregado a Grupo CAF.

VALORES



Seguridad: Cumplimos, de manera estricta y responsable, con todas las normas establecidas para el funcionamiento de nuestros trenes, evitando riesgos operacionales y proporcionando a nuestros usuarios un servicio confiable y seguro.

Compromiso: La calidad y el profesionalismo es el compromiso que ofrecemos, cumpliendo con nuestras obligaciones y acuerdos con entrega y responsabilidad para alcanzar los objetivos que como equipo compartimos y cumplir con las expectativas de nuestros usuarios, colaboradores, socios, inversionistas y otros grupos de interés.

Disciplina: Nos esforzamos por realizar todas nuestras actividades con rigor y estricto apego a los lineamientos y estándares establecidos, evaluando constantemente nuestro desempeño para garantizar la excelencia en nuestro servicio, acrecentando la confianza de nuestros usuarios y cumpliendo con los objetivos de nuestra empresa.

Integridad: Nuestro actuar se rige en todo momento por la rectitud, la honradez y un estricto apego a los principios éticos de nuestro trabajo, creando congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

Orgullo: Generamos un ambiente laboral de respeto, apertura y confianza bajo el cual impulsamos el desarrollo integral de nuestros colaboradores, con el fin de generarles acceso a mejores oportunidades y retos que estimulen su crecimiento tanto personal como laboral.

Excelencia: Mantenemos los más altos estándares de calidad, así como las prácticas operativas más eficientes, con lo que garantizamos la satisfacción de nuestros usuarios al superar sus expectativas a través de un servicio confiable, seguro e innovador y conservar nuestra competitividad, rentabilidad y liderazgo.

Nuestro esfuerzo constante por mejorar, innovar en cada área de funcionamiento y mantener un servicio de calidad y vanguardia nos ha llevado, año con año, a plantearnos retos y metas específicas. Nuestra ruta hacia el progreso y el desarrollo está trazada por las acciones que llevamos a cabo para convertir los retos del pasado en una realidad exitosa.

Logros 2017

En Ferrocarriles Suburbanos estamos orgullosos de mostrar los resultados de los retos que establecimos para 2017 en nuestra COP 2016:

Proyecto de reutilización de las aguas tratadas para la irrigación de áreas verdes en los talleres de Pantaco.

CUMPLIDO



En 2017 instalamos satisfactoriamente un sistema de riego que aprovecha al máximo el agua que tratamos en nuestras instalaciones y ayuda a dar mantenimiento al total de las áreas verdes en nuestros talleres de Pantaco.

2

Instalar iluminación LED en toda la estación San Rafael.

CUMPLIDO



A lo largo del año continuamos nuestras labores de reemplazo de luminarias por lámparas ahorradoras LED. Logramos la instalación total en la estación San Rafael, reemplazando en total el 40% de las lámparas existentes en todas nuestras instalaciones.

3

Concluir con el mantenimiento mayor de los trenes restantes.

CUMPLIDO



Cumplimos satisfactoriamente con nuestro plan mensual de mantenimiento, lo que nos permite mantener la calidad y seguridad de nuestro servicio al ofrecer trenes de alta tecnología y con impecable funcionamiento.

4

Incrementar las prestaciones generales del personal.

CUMPLIDO



Este año incrementamos las prestaciones que ofrecemos a nuestros colaboradores, destacando el aumento a los días de vacaciones, así como a la prima vacacional, ambos superiores a los que obliga la ley.

5

Sistematizar un sistema de evaluación de desempeño.

CUMPLIDO



Llevamos a cabo un sistema de evaluación del personal que resultó en el aumento de promociones internas durante 2017 y el impulso del crecimiento laboral de 28 colaboradores.

6

Lanzar campañas de salud ocupacional.**CUMPLIDO**

Además de las capacitaciones que hemos implementado para disminuir los riesgos laborales, en 2017 lanzamos la campaña “Cada Paso Cuenta” con la medallista olímpica Paola Espinoza como portavoz, y organizamos la Segunda Carrera Atlética de Ferrocarriles Suburbanos para promover la actividad física y la salud de colaboradores y usuarios.

7

Nuevos módulos para renovación de la App “Mi Suburbano”**CUMPLIDO**

A partir del 1 de agosto de 2017 pusimos a disposición de los usuarios el módulo “Consulta tu Saldo” y a partir del 15 de septiembre se activó el módulo de factura electrónica dentro de la App “Mi Suburbano”.

8

Proyecto de energía eólica, con la finalidad contribuir a la producción de energía limpia.**CUMPLIDO**

A finales de 2017 firmamos contrato con una empresa generadora de energía eólica, con la finalidad de contratar servicios para la generación y entrega de energía eléctrica a partir de una central eólica, con la finalidad de promover y utilizar energías limpias en México que ayudan a evitar el envío a la atmósfera de miles de toneladas de gases contaminantes producto de la combustión del carbón y el petróleo.

Retos 2018

- Iniciar la colaboración satisfactoria con la empresa de energía eólica.
- Continuar con la instalación de lámparas LED en nuestras instalaciones: **Hall Buenavista, estación Fortuna, Tlalnepantla y Cuautitlán, y las lámparas urbanas en vialidad Pantaco.**
- Dar mantenimiento a nuestros trenes e instalaciones para asegurar nuestro óptimo funcionamiento.
- Ajustar roles de trabajo a operadoras de taquilla.
- Aumentar la capacidad de nuestras plantas tratadoras de agua.
- Instalación de cajas para pago de servicios en las estaciones.

Estamos convencidos de que el éxito y la grandeza de cualquier empresa se refleja en el valor que genera a quienes le rodean. Por ello, en Ferrocarriles Suburbanos nos esforzamos por conectar con nuestros grupos de interés, conocer sus necesidades y expectativas. Esto significa brindar a nuestros usuarios un avanzado servicio de calidad; un espacio de trabajo digno para nuestros colaboradores; una actuación responsable en convivencia con las comunidades circundantes, y un equipo tecnológico vanguardista que asegura la preservación del medio ambiente.

Objetivos del Desarrollo Sostenible y Principios del Pacto Mundial

Estamos comprometidos a construir vías para el desarrollo y el progreso, y por ello hemos adoptado como propios los Objetivos del Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial, iniciativas de la Organización de las Naciones Unidas que promueven el desarrollo conjunto, responsable y sustentable de nuestro país y sirven como lineamientos en temas de Salud, Educación, Igualdad, Medio Ambiente, Derechos Humanos e Innovación.

La planificación de estrategias en distintos ámbitos de nuestra operación que usan como guía los Objetivos del Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial, así como la evaluación constante de nuestro desempeño para alcanzarlos, nos han permitido convertirnos en una empresa de transporte vanguardista, amigable con el medio ambiente y sustentable para la comunidad, aportando innovación e infraestructura para contribuir a la optimización de la movilidad.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



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

Conexión Ética



PRINCIPIO 1:
Apoyar y respetar la
protección de los
Derechos Humanos.

PRINCIPIO 2:
No ser cómplices de
abuso de los
Derechos Humanos.

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

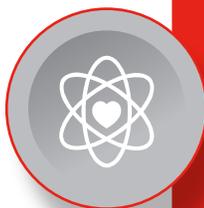
La protección y el respeto a los Derechos Humanos es un pilar fundamental en Ferrocarriles Suburbanos. Al interior de nuestra institución hemos implementado diversos mecanismos para asegurar que el ambiente laboral, el trato a los usuarios y toda acción realizada se guíe por el respeto y la defensa a estos derechos fundamentales del ser humano.

Contamos con mecanismos como el Código y Comité de Ética, el Sistema Integral de Denuncias (SID), el Reglamento Interior de Trabajo, nuestra política de Ética con Proveedores, así como nuestras iniciativas de capacitación para evitar actos de discriminación, que reafirman nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Como empresa concesionaria del Gobierno Federal, contribuimos a fortalecer las líneas de acción del Programa Nacional de Derechos Humanos PNDH 2014-2018 con acciones de difusión de material impreso y digital de campañas en esta materia, con la finalidad de sensibilizar a nuestros usuarios a la protección y respecto a los derechos humanos universales.

Código de Ética

En Ferrocarriles Suburbanos hemos desarrollado un Código de Ética con el objetivo de impulsar a nuestros colaboradores y al resto de nuestros grupos de interés hacia la adopción de una cultura y una actitud de respeto a los Derechos Humanos en todas sus relaciones y actividades diarias. En este código están incluidos los valores y principios de nuestra organización, que se han alineado a los Principios del Pacto Mundial y a la declaración Universal de los Derechos Humanos.



El 100% de nuestros colaboradores conoce y acepta el Código de Ética desde el momento en que inician sus labores en Ferrocarriles Suburbanos y encuentran en este una referencia moral sobre la conducta que se espera de ellos para generar un bienestar común al interior y al exterior de la compañía.

Para mantenernos a la vanguardia en este aspecto, continuamos creciendo, mejorando e innovando nuestro Código de Ética. En 2015 ampliamos los temas que este abarca, mejorando significativamente el comportamiento de los colaboradores, la no discriminación y la ética empresarial. Adicionalmente, en 2017 se complementaron estas iniciativas con la creación del Reglamento Interior de Trabajo, que ha permitido reafirmar las conductas éticas esperadas de los colaboradores.

Toda mejora a nuestros códigos, manuales y reglamentos se hace del conocimiento de nuestros colaboradores a través de comunicados internos y campañas de difusión a lo largo del año.

Línea de Denuncia

La Línea de Denuncia se ha convertido en el principal mecanismo a través del cual nuestros colaboradores y proveedores pueden denunciar cualquier conducta o actividad que viole total o parcialmente los lineamientos estipulados en nuestro Código de Ética. Para denunciar, el usuario debe contestar una serie de preguntas sistematizadas y describir a detalle el suceso que desea reportar. En todo momento, los datos del denunciante se mantienen protegidos para evitar represalias.

Gracias a la implementación de la Línea de Denuncia, hemos disminuido los riesgos potenciales y las afectaciones que estas faltas pueden generar a la compañía y a sus grupos de interés. Para continuar nuestras mejoras, hemos comenzado la preparación de material informativo para dar a conocer el uso correcto de esta herramienta.

Los medios de comunicación que ofrece la Línea de Denuncia son:



Línea telefónica:

Con un horario de atención de 8:00 a 22:00 hrs.



Correo electrónico:

Con una redacción descriptiva que se envía al correo lineadedenuncia@fsuburbanos.com



Buzón de voz:

El denunciante llama al teléfono **1946 0799** y graba un mensaje describiendo claramente la situación.



Página web:

A través de la página

www.fsuburbanos.com/secciones/lineadedenuncia el denunciante llena un cuestionario y genera un folio y un número de usuario que permite un pleno seguimiento de la denuncia.

A fin de mantener una conexión directa con nuestros grupos de interés y atender sus denuncias de manera personalizada, en 2017 la Línea de Denuncia dejó de ser gestionado por un tercero, siendo atendido ahora por el Comité de Ética interno.

Comité de Ética

Creado con el propósito de vigilar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Ética y asegurar la resolución transparente, justa y satisfactoria de las denuncias recibidas a través de la Línea de Denuncia, este comité lleva a cabo la investigación y el seguimiento de las denuncias según la prioridad que se les asigne.

Nuestro órgano regulador de asuntos éticos está conformado por diversas áreas de la compañía, lo cual permite involucrar a nuestros colaboradores directamente en el proceso de resolución de las denuncias que surgen. La presidencia de nuestro Comité de Ética la ocupa el Director de Comercialización, el Gerente de Planeación Estratégica funge como secretario mientras que el Gerente Jurídico, el de Contraloría y el Director de Recursos Humanos toman el papel de vocales.



A lo largo de 2017 únicamente se han recibido tres denuncias, sumando un total de 69 denuncias desde la implementación de la Línea de Denuncia. El 100% de ellas han sido atendidas y resueltas satisfactoriamente por el Comité de Ética a través de las siguientes acciones correctivas y preventivas:

- Campañas de mensajes cívicos.
- Reparación de las instalaciones que afectaban el clima laboral.
- Amonestación verbal para colaboradores con comportamientos agresivos
- Sensibilización a colaboradores para mejorar el trato hacia sus dependientes directos.
- Sensibilización al personal con el fin de evitar acciones de favoritismo.

Reglamento Interior de Trabajo

En 2016 decidimos reforzar nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial implementando un nuevo Reglamento Interior de Trabajo que consolida la actuación integral de la organización en materia de respeto a los Derechos Humanos y garantiza una mejora creciente del ambiente laboral.

Los temas principales que atiende este nuevo reglamento son:

-  **EL ÁMBITO DE APLICACIÓN.**
-  **LA ADMISIÓN A LOS TRABAJADORES.**
-  **LA CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL.**
-  **EL LUGAR DE TRABAJO.**
-  **LA JORNADA DE TRABAJO.**
-  **LA PUNTUALIDAD, FALTAS DE ASISTENCIA Y PERMISOS.**
-  **LOS DÍAS DE DESCANSO OBLIGATORIOS Y VACACIONES.**
-  **LOS SALARIOS.**
-  **LA LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJO.**
-  **LA SEGURIDAD PARA MENORES DE EDAD Y MUJERES EMBARAZADAS.**
-  **LOS RIESGOS PROFESIONALES.**
-  **LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.**
-  **LAS OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.**
-  **LAS PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES.**

Ética con Proveedores

Para nosotros es fundamental asegurar que nuestros proveedores se guíen bajo estándares éticos similares a los nuestros. Por ello, desde 2012 –con una importante actualización en 2015– contamos con un Convenio de Ética con Proveedores que forma parte de la política empresarial de adquisiciones y funciona como un filtro para seleccionar a los proveedores y evaluar el costo-beneficio para cada producto o servicio a licitar.



100%

Desde su implementación, se han firmado 171 contratos con proveedores que han pasado nuestro filtro ético, el 100% de ellos. Gracias a ello pudimos extender nuestro compromiso a toda la cadena de suministro, compartiendo con proveedores igualmente comprometidos con la defensa de los Derechos Humanos, la promoción de los derechos laborales, la erradicación de la corrupción y la preservación del medio ambiente.

Capacitaciones en Derechos Humanos

Con el objetivo de asegurar que nuestros colaboradores cuenten con un entendimiento integral de los lineamientos éticos bajo los cuales nos regimos, en Ferrocarriles Suburbanos buscamos, con apoyo de instituciones externas, capacitarlos y sensibilizarlos constantemente en temas de Derechos Humanos.

Con el apoyo del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), durante 2017 se impartió una capacitación en temas de Igualdad y No Discriminación al personal de las áreas de Operaciones y Seguridad. Asimismo, se realizó la campaña interna de reforzamiento de valores institucionales que alcanzó a todos nuestros colaboradores.

Adicionalmente, llevamos a cabo la capacitación “Calidad en el Servicio” para asegurar que nuestros usuarios reciban el trato digno y respetuoso que merecen por parte de nuestros colaboradores. Así cumplimos con nuestros objetivos de calidad y destacamos la importancia que tiene el respeto a los Derechos Humanos en el servicio que ofrecemos.

Servicio Incluyente

En Ferrocarriles Suburbanos ofrecemos un servicio de transporte inteligente al que todos pueden tener acceso. Adaptamos nuestras instalaciones y trenes a fin de brindar condiciones de equidad e inclusión a personas con alguna discapacidad a través de la instalación de elevadores en las estaciones, lugares preferenciales en andenes, guías táctiles en el suelo, máquinas expendedoras con sistema braille, pisos anti-derrapantes, espacios reservados para sillas de ruedas y un sistema de alarma especial para el descenso, entre otros.

También ofrecemos en nuestro servicio las tarjetas para usuarios con movilidad reducida no aparente, haciendo más accesibles nuestros servicios para quienes así lo requieren y permitiendo el aprovechamiento de nuestros trenes por un mayor y más diverso número de usuarios.

Conexión Laboral

1 FIN DE LA POBREZA



5 IGUALDAD DE GÉNERO



3 SALUD Y BIENESTAR



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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.

Asegurar condiciones dignas de trabajo y el pleno respeto a los derechos y principios laborales es una tarea que tomamos muy en serio. En Ferrocarriles Suburbanos no hay trabajo infantil ni trabajo forzado y nos interesa especialmente asegurar que estas prácticas injustas sean eliminadas en toda nuestra cadena de valor a través de la evaluación ética constante, tanto de nosotros como de nuestros proveedores.

Nos comprometemos a mejorar permanentemente el ambiente laboral y las condiciones de trabajo que ofrecemos a nuestros colaboradores. Siendo ellos la pieza clave para nuestro crecimiento, es prioridad para Ferrocarriles Suburbanos que se desarrollen en un ambiente de respeto, justicia, igualdad, que no padezcan ningún tipo de discriminación, que disfruten de un balance laboral-familiar y que constantemente tengan acceso a oportunidades de crecimiento.

Nuestros Colaboradores

Somos
291
colaboradores

126 colaboradores
son parte del
Sindicato de
Trabajadores
Ferrocarrileros

El 26%
del total de
nuestra planilla
son mujeres

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

Se incrementó en
8.6%
el porcentaje de
fuerza laboral femenina
con respecto
al año anterior.

Se impartió capacitación para
los colaboradores en temas de
**Calidad en el Servicio, Igualdad y
No Discriminación y Liderazgo Empresarial.**

Clima Laboral

La calidad de vida en la empresa y el clima laboral resultan primordiales para la motivación y el desarrollo óptimo de nuestros colaboradores y, consecuentemente, para el crecimiento de Ferrocarriles Suburbanos. La prevención de la discriminación de cualquier tipo, el trato justo y la responsabilidad social permanente aplicada a la operación, genera un buen clima laboral que resulta primordial para acuñar logros y ser más productivos.



Con el fin de ofrecer el clima laboral digno que deseamos, es importante mantenernos conectados con nuestros colaboradores y escuchar sus necesidades y expectativas. Por esto, permanentemente se lleva a cabo la Encuesta de Clima Laboral que determina nuestras áreas de oportunidad y mejora. Gracias a los resultados de esta encuesta hemos logrado:



Mejoras constantes a las instalaciones de las diferentes áreas de trabajo.



Disminución de los índices de ausentismo y rotación de personal.



Implementación de capacitaciones que refuerzan los valores y generan un buen clima laboral.



Realización de eventos y actividades que impulsan la integración entre nuestros colaboradores.



Los índices de rotación y ausentismo laboral se mantienen debajo del 1.5%.

Desarrollo Integral y Familiar

En Ferrocarriles Suburbanos nos comprometemos a brindar a nuestros colaboradores las herramientas necesarias para que desarrollen su potencial al máximo y lleven a cabo sus actividades con el nivel más alto de precisión y calidad. Además, buscamos apoyarles para que continúen su desarrollo profesional y se mantengan a la vanguardia en aquellos temas que les interesen y/o sean de utilidad para su desarrollo integral.

Capacitaciones impartidas 2017	Duración	Horas impartidas
Formación de personal		
Formación Auxiliar de Patio	31 días	248
Formación de Oficial de Seguridad	43 días	344
Formación de Oficial de Seguridad	40 días	320
Capacitaciones para promociones		
Promoción Jefe de Estación a Jefe de Línea	17 días	136
Promoción Jefe de Línea a Jefe de Tracción	40 días	320
Promoción Jefe de Línea a Jefe de CTC	40 días	320
Promoción Jefe de Línea a Jefe de Tracción	28 días	224
Promoción de Oficial de Seguridad a Jefe de Estación	25 días	200
Promoción a Jefe de Tracción y Supervisor de Seguridad	37 días	296
Renovación de Licencia Federal de Despachador JLD		
Grupo RLJ-17-01	7 días	56
Grupo RMC-17-01	7 días	48
Grupo RMC-17-02	6 días	48
Programas de ActUalización para el Personal de Operaciones		
Act Auxiliar de Patio a Agente de Conducción	18 días	144
Formación de Operador de Equipo Especializado		
Grupo FEE-17-01	7 días	56
Grupo FEE-17-02	7 días	56
Formación de Pilotos de Seguridad		
Grupo FPS-17-01	7 días	56
Grupo FPS-17-02	7 días	56
Renovación de Licencia Federal de Equipo Especializado		
Grupo REE-17-01	5 días	40
Grupo REE-17-02	5 días	40
Grupo REE-17-03	5 días	40
TOTAL	381 días	3048hrs

(En promedio, cada curso con al menos 6 participantes)



Invertimos alrededor de \$150,000 pesos en capacitación para el personal de diversas áreas en temas de Liderazgo Empresarial y Calidad en el Servicio.



Se completó un total de más de 18,400 horas de capacitación.

Por otro lado, extendemos también nuestro compromiso a las familias de nuestros colaboradores, buscando generarles un balance justo en los ámbitos familiar y laboral a través de la constante mejora de prestaciones y beneficios y la organización de eventos deportivos y culturales que promueven la convivencia familiar.

Gracias a la encuesta de satisfacción que responden nuestros colaboradores, hemos podido detectar con oportunidad las necesidades existentes y, en consecuencia, responder favorablemente a ellas. Este año destacamos la mejora de nuestras prestaciones, que aumentaron en un **5% la prima vacacional, además de agregar dos días de vacaciones** para nuestros colaboradores y ofrecer otras prestaciones superiores a las que exige la ley.

Además de los eventos familiares que se llevan a cabo año con año, como es el caso de la posada navideña, en 2017 destacamos la organización de:

- **Verano Verde:** En esta actividad ofrecida a los hijos, sobrinos y nietos de nuestros colaboradores, contamos con la participación de 60 menores que disfrutaron de un recorrido por las instalaciones, la proyección de los videos “La Ciudad la hacemos todos” y “Frenado regenerativo”, así como la obra de teatro guiñol “José y el agua”.

- **Concurso de Dibujo Infantil:** Este evento se extendió a los hijos, sobrinos y nietos de nuestros colaboradores. Recibieron premios los autores de los mejores dibujos y cuentos navideños, de acuerdo con distintas categorías por edades.

Innovación

En Ferrocarriles Suburbanos nos interesa saber cómo podemos actualizarnos para poder mejorar la calidad de vida de la comunidad a la que servimos. Este año, con la intención de conectar con nuestra comunidad de colaboradores y conocer nuevas formas de mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros 195,000 usuarios diarios (promedio de días hábiles), lanzamos el “Gran Concurso de Creatividad”.

La convocatoria se extendió al total de los colaboradores del Grupo CAF México, invitándolos a compartir con nosotros sus ideas innovadoras para lograr que los viajes de nuestros usuarios sean más placenteros y productivos. Se entregó de premio a los primeros tres lugares viajes para dos personas a Huatulco, Tuxtla Gutiérrez y Tequisquiapan, respectivamente. Adicionalmente, se dio reconocimiento especial a tres ideas más, entregándoles como premio entradas dobles al teatro y a la Carrera Atlética FFSS .

Las ideas ganadoras de este concurso fueron:

- 1 Tarjeta de acceso a bajo costo para uso familiar de un solo viaje.
- 2 Área lúdica con juegos de mesa y talleres integración familiar en la Estación Buenavista.
- 3 Señalética para salida de trenes en andenes de la Estación Buenavista.

Las ideas adicionalmente reconocidas fueron:

- 1 Recicladora de pilas en todas las estaciones.
- 2 Información del reglamento, así como las políticas de uso del tren en pantallas de andenes y trenes.
- 3 Máquina de recargo de saldo para celulares y pago de servicios varios.

Mientras que el área lúdica en Buenavista y los mensajes cívicos e información del reglamento en las pantallas de andenes y trenes ya son una realidad, seguimos trabajando para la pronta implementación en nuestras instalaciones del resto de las ideas innovadoras que nuestros colaboradores han compartido con nosotros.

Crecimiento Laboral

Evaluar y reconocer el esfuerzo y la mejora en el desempeño de nuestros colaboradores es primordial para asegurar el crecimiento mutuo del colaborador y la empresa. Conscientes de esto, establecimos un sistema de evaluación de desempeño que en 2017 nos permitió generar 28 promociones del personal interno y revisar y ajustar el sueldo de 31 colaboradores más.

Tenemos muy claro que el crecimiento de nuestro personal se traduce en nuestro propio crecimiento. A través de las promociones laborales generamos también el desarrollo de las familias de nuestros colaboradores, de la comunidad que nos rodea y, eventualmente, de nuestro país.



**28 colaboradores
fueron promovidos**



**31 más recibieron
revisión y ajuste
de sueldo.**

Equidad de Género

En Ferrocarriles Suburbanos entendemos a la diversidad como una fortaleza de nuestra plantilla de trabajo. Por esto, luchamos por prevenir cualquier tipo de discriminación por estado civil, preferencia sexual, origen étnico o raza, clase social, religión, ideología política o género, Así garantizamos la igualdad de oportunidades para todos y nos esforzamos por mantener una plantilla laboral variada e incluyente.

En cuestiones de género, el balance de nuestra plantilla es:

26% conformado por mujeres.

74% conformado por hombres.

8.6%

Nuestro personal femenino incrementó en un 8.6% con respecto al año anterior, lo cual representa la inclusión



Con el objetivo de continuar favoreciendo el equilibrio de nuestro personal, seguimos fortaleciendo los programas “Agente de Conducción” y “Coordinación de Control Central” que tienen por objetivo generar vacantes para mujeres.

Salud y Seguridad

Proteger a nuestros colaboradores es una de las labores a las que la empresa da prioridad. Para Ferrocarriles Suburbanos es un requisito inapelable brindarles salud y seguridad en su área de trabajo. Por ello, nos aseguramos de cumplir al pie de la letra las normativas correspondientes. Adicionalmente, procuramos mantener actualizados los manuales y procedimientos para disminuir los riesgos laborales, y respaldarlos a través de diversas capacitaciones enfocadas a las labores específicas de cada área. Este conjunto de medidas ha conseguido crear una cultura de seguridad entre nuestros colaboradores al interior de la compañía que se extiende hasta llegar a los usuarios.

- En 2017 concretamos diversas medidas para certificar la seguridad de colaboradores y usuarios por igual:
- Llevamos a cabo de manera exitosa el programa anual de simulacros en materia de incendios, fenómenos hidrometeorológicos y actividad sísmica, que fue observado y certificado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- Dimos seguimiento al programa anual de mantenimiento ferroviario, con lo que aseguramos el perfecto funcionamiento de nuestros equipos.
- Realizamos 10 inspecciones integrales, adicionales a nuestras inspecciones rutinarias, para garantizar la seguridad de nuestro sistema conforme nuestro plan anual de seguridad 2017. Estas se llevaron a cabo en el centro de control, vías, catenaria, trenes y otros subsistemas.
- Como parte de nuestro sistema de calidad ISO 9001, desarrollamos auditorías externas e internas, en cuyos resultados no recibimos una sola “No Conformidad”.

- A partir de enero de 2017 iniciamos el programa de “Inspecciones de Calidad”, cuyo objetivo es concientizar a todo el personal sobre la importancia de contar con un ambiente de calidad y apegarnos a los procedimientos y políticas establecidas al verificar la correcta ejecución en puntos claves de nuestro servicio.
- Llevamos a cabo las revisiones necesarias de infraestructura tras el sismo del 19 de septiembre, a fin de eliminar cualquier riesgo estructural que pudieran presentar las instalaciones. Nos da gusto informar que no se generó ningún daño a la infraestructura de Ferrocarriles Suburbanos en sus diversas estaciones.

Otra de las medidas que tomamos para brindar un servicio de calidad en todo momento y asegurar el bienestar de colaboradores y usuarios por igual es nuestro programa anual de pruebas de alcoholemia.



Realizamos 30 pruebas de alcoholemia al personal de operaciones y mantenimiento, sin presentarse ningún caso positivo.

Conexión Ambiental



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.

Nuestro compromiso con el medio ambiente nos ha llevado a escuchar las necesidades del planeta, entender la urgencia para atenderlas y llevar a cabo, desde nuestra trinchera, acciones que alivien los daños generados por la contaminación y el cambio climático. A través de una constante innovación tecnológica, el desarrollo y uso de energías limpias, el cuidado del agua y la propagación de áreas verdes, entre otras acciones, nos sentimos orgullosos de trazar vías sustentables para un tren inteligente y amigable con el medio ambiente.

Gestión Ambiental

La buena comunicación, conexión y movilidad de una ciudad son características que denotan su sustentabilidad. En nuestro esfuerzo por hacer de México una ciudad sustentable y con futuro, nos hemos dedicado a construir un transporte inteligente que facilite la comunicación, genere conexión tecnológica de punta y ofrezca una alternativa de movilidad amigable con el medio ambiente a los miles de usuarios que se trasladan diariamente en el Valle de México.

La naturaleza de nuestro servicio y el esfuerzo por mejorar nuestros equipos año con año nos permiten ofrecer un medio de transporte de alto impacto que funciona con energía limpia y saca de circulación a alrededor de 158,333 automóviles, con lo que se reducen significativamente las emisiones de CO₂, y en consecuencia, la contaminación.

Independientemente de los logros ambientales que genera nuestro transporte, en Ferrocarriles Suburbanos nos preocupamos por ir siempre un paso más adelante. Por ello, desarrollamos e implementamos políticas ambientales, incorporamos nuevas y mejores tecnologías ahorradoras de energía, procuramos realizar alianzas estratégicas para el cuidado del medio ambiente y organizamos campañas y eventos de concientización al interior y al exterior de la empresa.

Ejemplo de las iniciativas que seguimos desarrollando para revertir los daños al planeta son nuestros bici-estacionamientos y el estacionamiento ecológico en la estación de Cuautitlán, que utiliza tecnologías de bajo impacto ambiental como el concreto permeable de alta resistencia para permitir el filtrado del agua de lluvia, así como las luminarias solares que cuentan con un sistema fotovoltaico para alumbrado exterior.

Nuestra Política Ambiental

El primer paso que hemos dado para asegurar nuestro progreso en el tema ambiental es el establecimiento de lineamientos y principios relacionados con el cuidado del planeta, que se unen al resto de los valores de nuestra empresa.

El desarrollo de nuestra política ambiental sirve como una medida de sensibilización que permite a los colaboradores entender y adoptar como propio nuestro compromiso con el Medio Ambiente. Además, se convierte en una guía para la actuación de todos dentro y fuera del ambiente laboral.

Los principios que componen nuestra Política Ambiental son los siguientes:

-  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 a la cadena de valor principios y acciones en pro del medio ambiente.
-  Minimizar los impactos al medio ambiente derivados de nuestras operaciones, mediante la utilización de tecnología, materiales y procesos de menor impacto.
-  Cumplir con las regulaciones ambientales vigentes aplicables en relación con la actividad económica que realizamos.
-  Formar, involucrar y responsabilizar a los colaboradores en el cuidado del medio ambiente.
-  Promover la preservación del medio ambiente entre los clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad en general.

Energía

La eficiencia energética no solamente genera un importante ahorro para Ferrocarriles Suburbanos; también consigue disminuir el impacto ambiental que generamos.

Nuestra principal fuente de ahorro energético proviene de la innovación tecnológica del sistema de frenado regenerativo, avalado por la Comisión Reguladora de Energía, que nos proporciona energía limpia para el funcionamiento cíclico de nuestros trenes.



Más de 4, 860,000 kWh de energía limpia generada al año.



Alrededor de 405,000 kWh de energía limpia generada mensualmente.



Equivale al consumo de 2,000 familias mexicanas promedio.

Para aprovechar mejor el excedente de energía que producimos y apoyar al crecimiento de las empresas de energía sustentable en México, en 2017 concretamos una alianza estratégica con una empresa generadora de energía eólica con la que comenzaremos a trabajar a inicios de 2018. A lo largo de este año adaptamos nuestras instalaciones y equipos para el funcionamiento óptimo de esta alianza.

Adicionalmente, y como se había planteado el año anterior, actualizamos los cuatro equipos de interrupción de potencia, reduciendo significativamente el consumo y riesgo de fugas. De la misma manera, reemplazamos los transformadores de Potencia TC's de alta tensión 230 kV por equipos de tecnología de punta con aislamiento sintético y mínima utilización de aceite mineral aislante. Ambas acciones nos permiten reducir el impacto ambiental generado por el funcionamiento de nuestras instalaciones.

En cuanto a la energía utilizada para la iluminación, continuamos con nuestra misión de colocar lámparas ahorradoras LED en nuestras instalaciones, y en 2017 concluimos la sustitución de lámparas en la estación San Rafael, reemplazando hasta ahora un **40% de nuestras luminarias**. También mantenemos nuestro programa de temporizadores para el encendido y apagado automático de luces.

Emisiones

Somos conscientes de que las emisiones atmosféricas constituyen uno de los más graves factores contaminantes que conllevan al cambio climático y al calentamiento global. Por tanto, hemos llevado a cabo acciones precisas para disminuir nuestras emisiones e impulsar a nuestros usuarios a reducir las suyas en su día a día.

Gracias a la constante actualización de nuestros equipos, hemos logrado aminorar el uso de energía y de gases y aceites contaminantes, con un impacto directo en la disminución de emisiones que generamos.

Nuestro servicio de transporte colectivo, al ser una alternativa al uso de automóvil, contribuye significativamente a elevar la calidad del aire, retirando de la circulación a un aproximado de 158,333 automóviles diarios, con lo que contribuimos a un ahorro de 475,000 litros en combustible.



Contribuimos a reducir las emisiones de CO2 en un 14% en el Valle de México.

En Ferrocarriles Suburbanos también impulsamos a nuestros usuarios a utilizar medios de transporte no contaminantes y por eso brindamos el servicio de bici estacionamientos en tres de nuestras estaciones.

- Cuautitlán: 817 lugares.
- Tultitlán: 268 lugares.



Nuestros bici-estacionamientos cuentan con capacidad total para 1,320 bicicletas.

Agua

La conservación del agua genera primordial interés debido a su papel fundamental para el desarrollo de la vida y la realización de todos nuestros procesos productivos. En Ferrocarriles Suburbanos contamos con dos plantas tratadoras de agua ubicadas en los talleres de Pantaco, con capacidad de tratar 0.25 litros por segundo.



Tratamos 468,000 litros de agua en nuestras dos plantas al año.



Reutilizamos el 68% del agua que tratamos.

Para asegurar el máximo aprovechamiento del agua que tratamos, este año instalamos un nuevo sistema a de riego de áreas verdes en los talleres de Pantaco que, además de reutilizar varios litros de agua tratada, mantienen nuestras áreas verdes en buen estado.

Al mismo tiempo procuramos contaminar lo menos posible el agua que tenemos disponible, por lo que nos hemos asegurado de que todos los productos e insumos de limpieza y sanitarios utilizados en Ferrocarriles Suburbanos sean biodegradables.



Nuestros bici-estacionamientos cuentan con capacidad total para 1,320 bicicletas.

Manejo de Residuos

Separar, preparar, desechar y asegurarse de una disposición final adecuada de los residuos sigue siendo una tarea problemática en México. De los 41 millones de toneladas de basura anuales que se producen en nuestro país, solo un muy pequeño porcentaje es separado y reciclado, reutilizado o desechado de manera correcta y en los espacios indicados. El resto de la basura producida termina por contaminar ríos, mares y otros cuerpos acuáticos.

En Ferrocarriles Suburbanos hacemos frente a esta problemática, comprometiéndonos con el correcto manejo de todos los residuos y garantizando a nuestros colaboradores y usuarios que cualquier objeto depositado en los contenedores de la empresa será desechado debidamente.

Para hacer válida esta garantía, hemos desarrollado manuales y procedimientos específicos para la disposición, almacenaje, separación, clasificación y etiquetado de todos los desechos y residuos que genera nuestra actividad.

Adicionalmente, creamos alianzas estratégicas con compañías certificadas por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales que garantizan la recolección, tratamiento y correcta disposición final de todos nuestros residuos.

RESUMEN DE RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS DURANTE EL PERÍODO: MARZO DE 2009 A NOVIEMBRE DE 2017

RESIDUO	U.M.	TOTAL
Aceite Usado	Litro	9,354
Aceite Dieléctrico	Litro	150
Ácido Clorhídrico	Litro	1
Ácido Muriático	Litro	4
Agua con Desengrasante	Litro	5,011
Anticongelante Usado	Litro	123
Balastras	Kilo	922
Basura Industrial	Kilo	5,270
Baterías	Kilo	1,393
Cartuchos de Toner	Kilo	117
Cilindros vacíos de Gas Refrigerante	Kilo	220
Componentes Electrónicos	Kilo	126
Cromato de Zinc	Kilo	4
Cubetas y Latas Impregnadas	Kilo	215
Desperdicio de Desengrasante	Kilo	200
Diesel	Kilo	2
Envases y Latas Vacíos	Kilo	1,516
Equipo de Protección Personal (usado)	Kilo	168
Eslingas	Kilo	25
Filtros	Kilo	1,126
Grasa Usada	Kilo	525
Hule	Kilo	21
Inhibidor de Corrosión	Kilo	500
Lámparas Fluorescentes y Focos	Kilo	2,369
Lodo	Kilo	5,345
Madera	Kilo	715
Mangueras	Kilo	575
Papel impregnado con Pintura	Kilo	1,021
Pilas	Kilo	34
Pintura Seca	Kilo	95
Polvo de Granalla	Kilo	123
Polvo de Tolva	Kilo	30
Sólidos Impregnados con Aceite, Pintura, Etc.	Kilo	556
Trapo y Estopa con grasa	Kilo	27,564
Vidrio	Kilo	57
TOTAL		65,476

Sensibilización y Conciencia Ambiental

En Ferrocarriles Suburbanos queremos compartir con todos nuestros grupos de interés nuestro compromiso con el Medio Ambiente. Lo hacemos invitándolos y motivándolos a adoptar acciones a favor del planeta. Somos conscientes del alcance que tienen nuestros recorridos en la zona de afluencia. Sabemos que somos capaces de transmitir nuestra cultura de sustentabilidad a un gran número de usuarios, ejerciendo sobre ellos una influencia positiva.

Para lograrlo, hemos desarrollado diversas campañas, como “Deja tu Huella Verde”, que propone acciones específicas de fácil ejecución para aliviar el daño que nuestras acciones diarias ejercen sobre el medio ambiente. Esta campaña propaga una cultura de preservación del entorno natural y un compromiso comunitario con y para el planeta desde cada uno de nuestros roles individuales.

Con este mismo propósito, y aprovechando los beneficios que traen consigo las redes sociales, hemos lanzado el video “La ciudad la hacemos todos”, que ha alcanzado más de un millón de vistas a través de plataformas digitales como Facebook y YouTube.



Conexión Social



Otra conexión fundamental para nuestro desarrollo es aquella establecida con la comunidad que nos rodea. Para conseguirla, cada año organizamos diversos eventos, entre los que destacan las ferias, los eventos comunitarios y los eventos con fines sociales.

Conectar con la comunidad, desarrollar proyectos de apoyo social y escuchar las necesidades de los grupos de interés de Ferrocarriles Suburbanos son tareas que tomamos muy en serio para satisfacerlas de la mejor manera posible.

Ferias

Nuestras ferias comerciales, que se desarrollan al interior de nuestras instalaciones, permiten la exposición de productos y servicios alineados con nuestros principios éticos. Tienen como objetivo apoyar la activación económica. En 2017 se llevaron a cabo 21 ferias comerciales de temas variados, tales como venta por catálogo, fusión empresarial, venta de primavera, microempresarios, venta de verano, todo para todos, del dulce, artesanos, mujer, salud y belleza, entre otros. En ellas participó una gran cantidad de empresarios de diversos tamaños y sectores.



Se registró un total de 79,800 visitantes a nuestras ferias durante 2017.

Eventos Comunitarios

Estos eventos tienen como prioridad la creación de lazos con la comunidad que nos rodea, así como con nuestros usuarios. Los eventos comunitarios buscan promover la cultura y el deporte y brindar espacios recreativos a nuestros usuarios y al público en general. Nuestra misión es brindar espectáculos de calidad con contenido social, tales como representaciones teatrales con temáticas de salud, integración familiar, buenos hábitos, así como eventos deportivos y espectáculos de danza, entre otros.



En 2017 se llevaron a cabo 84 eventos culturales comunitarios.

Los eventos fueron disfrutados por aproximadamente 30,000 personas.

Nuestros eventos se realizan gracias a las alianzas estratégicas que hemos establecido con organismos gubernamentales, privados y sociales como son:

- Delegación Cuauhtémoc.
- Fundación en Movimiento A.C.
- Proeducación A.C.
- Laboratorios OLAB
- ONU.
- Fundación Paola Espinosa A.C.

Eventos Comunitarios

De los eventos realizados en 2017 destacan:

- 1 Instalación de áreas de juegos para la integración familiar todos los sábados y domingos en la estación Buenavista.
- 2 Presentación de la Orquesta Sinfónica de la Delegación Cuauhtémoc.
- 3 Firma de autógrafos con los elencos de las obras de teatro “Mentiras” y “El Hombre de la Mancha”.
- 4 Firma de autógrafos con el grupo “Cañaveral”.
- 5 Presentación del libro “Sufro Bullying... y Ya No Quiero ir a la Escuela”
- 6 Exposiciones fotográficas: “Un Paseo 1 y 2, lo mejor”, “Rock and Jazz” y “México”.
- 7 Torneo amateur de box “Buscando al Campeón Suburbano”, en el que participaron 12,000 personas aproximadamente.

Además de estos eventos, abrimos nuestras puertas a visitantes interesados en conocer más de los atributos de Ferrocarriles Suburbanos. A lo largo de 2017 se realizaron 8 recorridos escolares en las instalaciones para informar sobre el funcionamiento de los trenes, la infraestructura de las estaciones y vías, así como de los avances tecnológicos que se han implementado.

Eventos Sociales

Nuestros eventos sociales tienen como objetivo principal la construcción corresponsable de capital social que buscan mejorar a México, así como la difusión de información para impulsar el bienestar de la población. Estos eventos y campañas se extienden al público en general, pues cuantos más participantes haya, mayor será el número de beneficiados. A través de estas iniciativas buscamos poner nuestro granito de arena y solidarizarnos con los proyectos que mueven a México hacia el progreso y el desarrollo sustentable.

Durante 2017 se brindó apoyo a través de cuatro eventos sociales principales:

- ➤ Carrera por la Educación: Se llevó a cabo el 4 de noviembre de 2017 en colaboración con la Fundación “Pro-educación IAP” dedicada a contribuir a mejorar la calidad de la educación de las escuelas públicas de bajos recursos. En Ferrocarriles Suburbanos fungimos como patrocinadores de esta carrera.
- ➤ Campaña Cada Paso Cuenta: Como parte de nuestro programa de promoción de la salud física, desde el 10 de enero de 2017 pusimos en marcha esta campaña teniendo como portavoz a Paola Espinosa, doble medallista olímpica. Como parte de esta iniciativa, se realizó el lanzamiento de un podómetro gratuito a través de la App “Mi Suburbano”.
- ➤ Carrera Atlética: A fin de dar continuidad a nuestras campañas para promover la salud física y la integración familiar, organizamos la Segunda Carrera Atlética de Ferrocarriles Suburbanos. Llevada a cabo el domingo 20 de agosto de 2017, participaron más de 1,000 corredores, incluyendo 10 personas con movilidad reducida.
- ➤ Campaña Cáncer de Mama: En Ferrocarriles Suburbanos nos unimos a la lucha contra el cáncer de mama, por lo que el día 19 de octubre lanzamos nuestra campaña a través de Facebook, mediante la cual reforzamos la prevención como el mejor tratamiento contra este padecimiento. Adicionalmente regalamos, en alianza con los laboratorios OLAB, estudios de mastografía a las ganadoras de la trivía “¿Qué organización instituyó el 19 de octubre como el Día Mundial de lucha contra el cáncer de mama?”

Adicional a nuestros eventos sociales, este año realizamos diversas donaciones a organizaciones de la sociedad civil, entre las que destacan nuestra participación en la Colecta Nacional 2017 de la Cruz Roja y nuestro donativo de equipos electrónicos para el desarrollo educativo del país.



**Donamos 590 equipos electrónicos en pro de
la educación en México.**



Acciones #FuerzaMéxico

El valor social de una empresa se resalta a través de la ayuda que brinda a su comunidad en los momentos más difíciles. Tras el sismo del martes 19 de septiembre de 2017, que causó afectaciones mayores en varias zonas de la Ciudad de México, en Ferrocarriles Suburbanos nos solidarizamos con los miles de voluntarios para actuar de la manera más rápida y eficiente posible.

Tras corroborar la ausencia de daños en nuestra infraestructura, anunciamos la gratuidad del servicio durante los siguientes días para agilizar el transporte de rescatistas, voluntarios y víveres a las zonas afectadas. Después del periodo de gratuidad inicial, se anunció una segunda fase de apoyo a quienes se identificaron como brigadistas y voluntarios.

19s

Se ofreció periodo de gratuidad extendido a voluntarios, rescatistas y brigadistas, cuya inversión social representó hasta 9 millones de pesos.

De manera simultánea se permitió la puesta en marcha de un centro de acopio en las instalaciones y se convocó a todos los colaboradores de la empresa a colaborar con su donativo en especie para los afectados. Todo lo recaudado se entregó con completa transparencia y compromiso al Centro de Acopio de la Cruz Roja de Polanco, en la Ciudad de México.

Posteriormente se entregó un reconocimiento especial a aquellos colaboradores que tuvieron una excelente actuación durante la actividad sísmica al mantenerse íntegros y firmes en sus actividades y salvaguardar en todo momento la seguridad de nuestros usuarios y demás colaboradores.

19s

Se entregaron 12 reconocimientos a empleados que demostraron actitud de excelencia durante la actividad sísmica.

Comunicación Social

Como parte de nuestra estrategia de conexión con nuestros usuarios y demás grupos de interés, y como complemento a nuestras acciones de transparencia y rendición de cuentas, nos mantenemos en comunicación constante a través del aprovechamiento de nuevas y mejores tecnologías de comunicación. Para ello mantenemos abiertos diversos canales de contacto mutuo como vías importantes para comunicar cualquier queja, sugerencia o solicitud. Muestras de ello son nuestra revista “Andenes”, que reporta detalladamente las actividades que realizamos, nuestro sitio web, nuestra presencia en las redes sociales de mayor impacto y la aplicación móvil “Mi Suburbano”, siendo estos dos últimos los canales de mayor peso.

Nuestra presencia en las redes sociales tiene como principal objetivo lograr un contacto directo y en tiempo real con nuestros usuarios a fin de cubrir sus inquietudes y necesidades al momento, además de difundir y promover actividades, campañas y beneficios de usar el Tren Suburbano de una manera inteligente.

Redes Sociales	Seguidores
Facebook	33,788
Twitter	19,485
YouTube	1,216
Instagram	710



Duplicamos nuestro número de seguidores con respecto al año pasado.



Se registró un aumento del 37.5% de nuestros seguidores en Twitter, del 28% en YouTube y del 18.5% en Instagram.

Al igual que nuestra actividad en redes sociales, la App “Mi Suburbano” ha ampliado su alcance, duplicando este año tanto el número de descargas como el de usuarios concurrentes.



25,868 descargas registradas hasta noviembre de 2017.



2,500 usuarios utilizan la app de manera simultánea.

Debido al éxito y alcance de nuestra app, seguimos trabajando en su actualización, innovación y mejora constante, haciendo de “Mi Suburbano” el complemento perfecto para nuestro transporte inteligente. Este año se implementaron nuevas funcionalidades de información y entretenimiento al usuario, entre las que destacan:

- Podómetro para reforzar la campaña “Cada Paso Cuenta”.
- Citymapper en colaboración con Google Maps para la consulta de rutas, tiempos y costos.
- Consulta de saldo.
- Facturación electrónica desde la app.
- Videojuego “Mi Subur”.