



# COP 2018

LA VÍA HACIA  
LA SUSTENTABILIDAD

Ferrocarriles Suburbanos 

# ÍNDICE

CARTA DE CONTINUIDAD EN EL PACTO MUNDIAL

NOSOTROS

- Misión
- Visión
- Valores

NUESTRA TRAYECTORIA

NUESTROS COMPROMISOS

- Objetivos del Desarrollo Sostenible y Principios del Pacto Mundial
- Compromiso Transparente
  - Código de Ética
  - Sistema Integral de Denuncias
  - Comité de Ética
  - Reglamento Interior de Trabajo
  - Ética con Proveedores
  - Capacitaciones en Derechos Humanos
- Compromiso con Nuestra Gente
  - Clima Laboral
  - Desarrollo Integral y Familiar
  - Crecimiento Laboral
  - Equidad de Género
  - Salud y Seguridad
- Compromiso con el Medio Ambiente
  - Gestión Ambiental
  - Nuestra Política Ambiental
  - Energía
  - Emisiones
  - Agua
  - Manejo de Residuos
  - Sensibilización y Conciencia Ambiental
- Compromiso con la Comunidad
  - Comunicación Social
  - Servicio Inclusivo
  - Eventos

NUESTROS LOGROS 2018

RETOS 2019



## CARTA DE CONTINUIDAD EN EL PACTO MUNDIAL

10 años, millones de historias, en los que Ferrocarriles Suburbanos y las personas que la integramos nos hemos comprometido con el desarrollo sustentable y la responsabilidad social, convencidos de que es el único camino para asegurar nuestra permanencia, al generar valor para todos los grupos con los que nos relacionamos. Es por ello que nuestra adhesión al Pacto Mundial es la declaración pública de nuestro compromiso por hacer de esta empresa y de la comunidad en la que incidimos, espacios de desarrollo integral, con pleno respeto por los derechos humanos, la ética, el cuidado del medio ambiente, el apoyo social y desarrollo económico.

Este año se caracterizó por la celebración de 10 años de servicio y el reconocimiento otorgado a nuestros colaboradores, por el esfuerzo y dedicación a su trabajo y por el aprendizaje y valor generado con un solo enfoque: continuar avanzando en proceso de mejora continua de nuestro servicio ofrecido, bajo un despliegue estratégico de principios de sustentabilidad y de contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de los 10 principios del Pacto Mundial.

La seguridad de nuestros usuarios y de nuestro personal continúan representando nuestros compromisos más importantes, por ello brindamos un servicio confiable al cumplir cabalmente las normativas de seguridad correspondientes y, en este año en particular, dimos inicio a la adquisición e implementación del “Compliance program”, el cual tiene como finalidad sustentar la legalidad y reforzar la cultura anticorrupción y la prevención del delito, asegurando el cumplimiento normativo de toda la organización, apuntalándola a la seguridad operativa.

En el tema ambiental también hay mucho que decir, ya que en este periodo además de nuestras acciones y estrategias anuales y que son descritas a detalle en las siguientes páginas, se alcanzó un nivel récord, al eficientar hasta en 900% las plantas tratadoras de agua y de su re-uso; además instalamos en las terminales Buenavista y Cuautitlán, contenedores de pilas usadas para el reciclado y desecho responsable, con la finalidad de crear conciencia entre los usuarios y reducir su huella de carbono personal.



Y sin dejar de lado la vinculación con la comunidad en la que incidimos, en este año organizamos 23 ferias comerciales con temas variados con el objetivo de apoyar la activación económica, en ellas participaron un gran número de empresarios de diversos tamaños y sectores y se registraron aproximadamente 23,000 asistentes. Para promover la cultura, organizamos 299 conciertos, en donde aproximadamente 58,000 asistentes disfrutaron de un espectáculo de excelencia, y para no perder costumbre, con el fin de dar continuidad a nuestras campañas para promover la salud física y la integración familiar, organizamos la Tercera Carrera Atlético de Ferrocarriles Suburbanos, en donde participaron más de 1,200 corredores, incluyendo a personas con movilidad reducida.

Finalmente, cabe hacer mención que fuimos merecedores por séptimo año consecutivo del Distintivo Empresa Socialmente Responsable y participamos por primer año en el concurso “Caracol de Plata”, certamen que reconoce la promoción de la responsabilidad social empresarial y la participación ciudadana en el área de la comunicación, a fin de que se creen y difundan más y mejores mensajes de beneficio social y en donde se obtuvo el segundo lugar. Así mismo, logramos la adaptación de nuestro sistema de gestión de la calidad bajo la nueva versión de la norma ISO: 9001.

Todo ello constituye un gran incentivo para seguir avanzando y mejorando como empresa, en pro de la sustentabilidad, concientes de nuestra responsabilidad y del potencial que en conjunto podemos tener para contribuir en hacer de este mundo un mejor lugar para todos.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Enrique Navarro Domínguez', is written over a horizontal red line.

**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. Buena Vista, C.P. 06350  
México, D.F.

# NOSOTROS

10 años ofreciendo servicio a los usuarios del tren suburbano, pero 13 años sirviendo a la Ciudad de México a partir de la consolidación como filial de Construcciones y Auxiliares de Ferrocarriles (CAF). Nos caracterizamos por poner a disposición de la población el primer Tren Suburbano del país.

A partir de un desarrollo tecnológico sustentable, podemos ofrecer un servicio de calidad, seguro y cómodo a todos nuestros usuarios, además de contribuir a mitigar el impacto ambiental en cada viaje que realizamos.

Día con día seguimos optimizando nuestros servicios para mejorar la experiencia de los usuarios, reforzamos nuestra relación con las comunidades en donde estamos inmersos, fortalecemos la integridad en nuestro actuar e innovamos para disminuir nuestra huella en el planeta.

Diario atendemos hasta **200,000 usuarios**, los que se traducen en **57 millones de usuarios transportados**

## Nuestra 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.

## Nuestra 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.

# Nuestros Valores

## Seguridad

Cumplimos, de manera estricta y responsable, 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, permitiéndonos garantizar la satisfacción de nuestros usuarios, superar sus expectativas a través de un servicio confiable, seguro e innovador y conservar nuestra competitividad, rentabilidad y liderazgo.

# NUESTRA TRAYECTORIA

Año con año continuamos creando nuestra historia, enfrentando los retos que se nos presentan y alineando nuestra estrategia a las nuevas necesidades y oportunidades que se presentan en nuestro entorno.

2005

Ganamos la licitación para operar el primer Tren Suburbano de México.

2008

Arrancamos la operación del sistema 1 del Tren Suburbano.

2010

Nos certificamos con la Norma ISO 9001:2008.

2012

Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

2013

Publicamos nuestro aporte a los 10 Principios del Pacto Mundial y lo compartimos en las instalaciones del Tren Suburbano.

2014

Brindamos una aportación económica al Pacto Mundial para contribuir con el desarrollo de sus operaciones.



2015

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



2016

Pusimos a disposición de nuestros usuarios la App “Mi Suburbano”, para mejorar su experiencia de viaje y traslado.



2017

Proporcionamos nuestro servicio de Tren Suburbano de manera gratuita con el fin de apoyar a la población tras el sismo del 19 de septiembre.

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



2018

Por 7º año consecutivo, obtuvimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

- Por primera vez, participamos en el reconocimiento “Caracol de Plata”, concurso en el cual quedamos en segundo lugar con nuestro mensaje “La ciudad la hacemos todos”.
- Inicio de la implementación del “Compliance program”.
- La tercera edición de la carrera atlética de Ferrocarriles Suburbanos.
- Eficiencia del 900% de las plantas tratadoras de agua y de su re-uso.
- Instalación de contenedores de pilas para reciclaje en las estaciones terminales.
- Entrega de reconocimientos a los colaboradores por 10 años de servicio.
- Programa de renovación de la señalética en el tren suburbano.

# NUESTROS COMPROMISOS

Nuestro compromiso latente es operar con calidad, confiabilidad y seguridad, preservando el medio ambiente, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores e impulsando el desarrollo de la comunidad que nos rodea.

Fundamentamos nuestro actuar en cuatro grandes pilares.

## Objetivos del Desarrollo Sostenible y Principios del Pacto Mundial

Conscientes de nuestra responsabilidad en nuestro ámbito de influencia, contamos con una estrategia empresarial la cual establece los ejes de acción para que nuestras actividades aporten al logro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y al cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial.



# COMPROMISO TRANSPARENTE



**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.

Nuestra filosofía empresarial es el sustento de nuestro actuar en todas las operaciones y ante cada grupo de interés, asegurado una operación ética y apegada al respeto de los Derechos Humanos en todos nuestros ámbitos de influencia.

Elementos que guían nuestro actuar diario:



Como parte de la estrategia para asegurar el cumplimiento jurídico y ético, dimos inicio a la adquisición e implementación del “Compliance program”, el cual tiene el objetivo de adoptar las medidas necesarias para prevenir actos de corrupción al identificar y alertar sobre riesgos potenciales o situaciones problemáticas que se originen por un comportamiento inadecuado de nuestros grupos internos.

Para esto desarrollamos tres ejes principales:

### Procesos y manuales

Definir los controles necesarios en función de la actividad de Ferrocarriles Suburbanos, que ayuden a minimizar los riesgos penales y las situaciones de fraude

### Control de riesgos

Evaluar y gestionar riesgos con un enfoque sistemático en la legislación Anticorrupción, así como garantizar su debido cumplimiento.

### Sistema integral de denuncias

Cualquier persona interesada puede realizar una denuncia de manera libre, anónima y sin repercusiones negativas. Es el reflejo de la correcta capacitación sobre la responsabilidad y el cumplimiento normativo Anticorrupción.

## Código de Ética

Documento alineado a los Principios del Pacto Mundial y a la Declaración Universal de los Derechos Humanos que proporciona orientación a nuestros ejes de actuación, tanto en nuestras operaciones diarias como en la relación con cada grupo de interés.

Es conocido y firmado por el 100% de nuestro personal, comprometiéndose y garantizando su cumplimiento desde su primer día de integración.

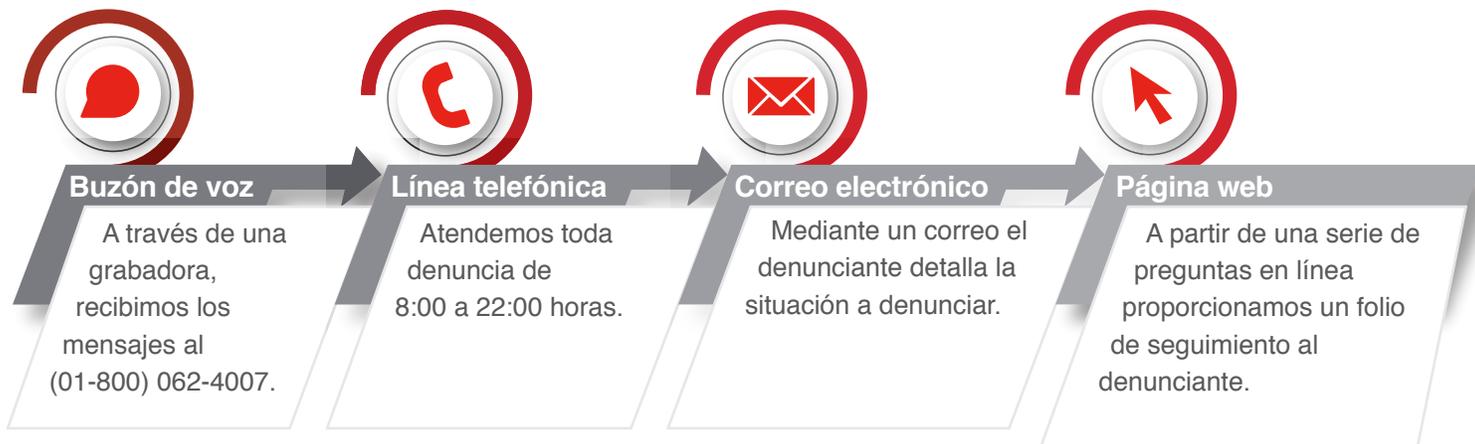
Asimismo, para mantener un actuar ético por parte de cada colaborador que integra la empresa, los mantenemos informados de toda actualización que se realice a nuestro Código de Ética, manuales y reglamentos, a través de nuestros diversos canales internos.

## Línea de Denuncia



Construimos en conjunto nuestro actuar ético, basándonos en principios de transparencia, honestidad y confianza lo cual se ve reflejado en diferentes iniciativas como es nuestra Línea de Denuncia, la cual está disponible para cada colaborador y proveedor de Ferrocarriles Suburbanos.

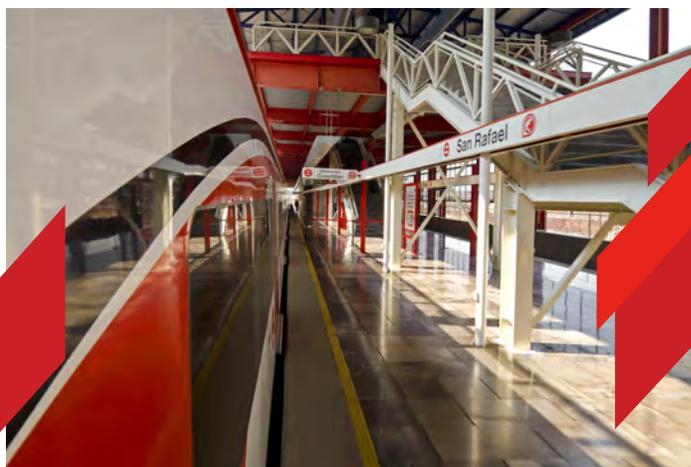
Ponemos a disposición diversos medios que soportan el éxito de nuestra Línea de Denuncia:



Toda denuncia recibida a través de nuestros canales es tratada con total confidencialidad para la protección del denunciante.

Una vez que se recibe la información detallada de cada situación, la denuncia es atendida por nuestro Comité de Ética.

Le damos riguroso seguimiento a cada denuncia recibida.



## Comité de Ética



Como parte de nuestras acciones por resguardar la integridad de nuestro actuar diario, contamos con un Comité de Ética. Éste representa los intereses de la empresa y del personal al estar integrado por colaboradores de diferentes áreas.



Desde la implementación de la Línea de Denuncias hasta la fecha, se han recibido 70 de ellas de diversas índoles, a las cuales se les ha dado solución a partir de acciones puntuales como sensibilización a nuestros colaboradores, estrategias para alcanzar un trato justo en la convivencia diaria, brindar instalaciones adecuadas para las labores y campañas de comunicación interna.

## Reglamento Interno de Trabajo

Nos enfocamos en el bienestar de nuestros colaboradores como pilar esencial de nuestra estrategia de valor, por lo que contamos con un Reglamento Interno de Trabajo, fundado en el respeto a los Derechos Humanos, en el cual se establecen las condiciones laborales óptimas para el desarrollo de las actividades.

### Principales temas

#### Reclutamiento

- Admisión de trabajadores.
- Clasificación de personal.
- Riesgos profesionales.

#### Condiciones laborales

- Lugar y jornada de trabajo.
- Puntualidad, faltas y permisos.
- Días de descanso obligatorios y vacaciones.
- Salarios
- Limpieza del área de trabajo.
- Seguridad para menores de edad y mujeres embarazadas.

#### Responsabilidades y obligaciones

- Obligaciones de la empresa.
- Obligaciones de los trabajadores.
- Prohibiciones a los trabajadores

## Ética con Proveedores

En pro de la Defensa de los Derechos Humanos, buscamos extender el compromiso con el que efectuamos cada una de nuestras operaciones a toda nuestra cadena de valor, por ello contamos con un Convenio de Ética con Proveedores, en el cual establecemos responsabilidades y lineamientos indispensables que cada proveedor debe cumplir para establecer una relación laboral.

Evaluamos a nuestros proveedores en materia ambiental, social y ética en el proceso de selección.

Dentro del Convenio incluimos temas como:

- Cumplimiento de la Ley y actuación ética.
- Reconocimiento, aceptación y apoyo a los Derechos Humanos.
- Generar el menor impacto posible al medio ambiente
- Comportamiento digno, leal y respetuoso.
- Impulsar la igualdad de oportunidades y el trato justo.
- Prohibición de la discriminación.
- Abstención de difundir información confidencial.
- Cumplimiento de los compromisos.
- Abstención de actos de sobornos.

Trabajamos para erradicar el trabajo forzado e infantil en toda nuestra cadena de valor.

## COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

1 FIN DE LA POBREZA



3 SALUD Y BIENESTAR



5 IGUALDAD DE GÉNERO



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

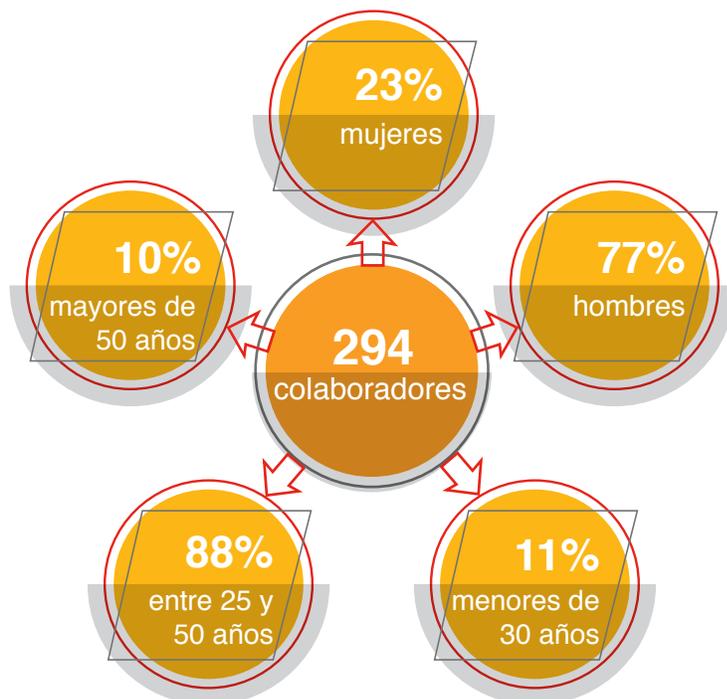
Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

### PRINCIPIO 6

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Uno de los principales pilares de nuestro éxito son nuestros colaboradores, gracias a su esfuerzo y compromiso reflejados en su labor diaria en la que viven de manera directa los valores y principios de la organización. Con esto en mente, ofrecemos condiciones laborales justas, competitivas y atractivas desde el primer día.

## Nuestros Colaboradores



- 129 colaboradores son parte del Sindicato de Trabajadores Ferrocarrileros.
- 100% de cumplimiento a las leyes de contratación y seguridad del personal.

## Clima Laboral

Ofrecemos un ambiente laboral saludable a nuestro personal a partir de condiciones adecuadas en su lugar de trabajo así como un balance entre su desarrollo profesional y la vida personal y familiar, esto como resultado de nuestro compromiso con cada uno de los colaboradores.

Periódicamente llevamos a cabo una encuesta de clima laboral para conocer nuestras áreas de oportunidad.



A partir de los resultados obtenidos en las encuestas de clima laboral desarrollamos un plan de acciones, con el cual hemos logrado:

- Menor índice de ausentismo y rotación de personal.
- Optimización de nuestras instalaciones.
- Extensión de nuestro programa de capacitación.
- Mayor integración de personal a través de diferentes eventos y actividades.
- Implementación de Caja de Ahorro para los trabajadores de Grupo CAF.
- Promoción de personal a partir de postulaciones internas.
- Jornadas de Salud ocupacional para colaboradores.

## Desarrollo Integral y Familiar

Un factor importante en el desempeño de nuestros colaboradores, es mantener un buen balance trabajo-familia, por esto en Ferrocarriles Suburbanos ofrecemos prestaciones por encima de la ley.

En 2018 otorgamos un mejor rendimiento del Fondo y Caja de Ahorro gracias al cambio de institución que lo administra.



Asimismo, impulsamos la convivencia de nuestros colaboradores con sus familias a través de eventos como:

### Verano Verde

Por cuarto año consecutivo, en Ferrocarriles Suburbanos recibimos a los hijos, sobrinos o nietos de colaboradores Grupo CAF México, para que conocieran el Tren Suburbano de una manera alegre y divertida.



**Este año celebramos el décimo aniversario del Tren Suburbano.**

### Reconocimiento a colaboradores

Con el objetivo de motivar a nuestros colaboradores y reforzar el sentido de pertenencia, en 2018 organizamos dos ceremonias en las cuales brindamos reconocimiento, ante 70 asistentes, a más de 200 colaboradores por cumplir 5 y 10 años siendo parte de la empresa.

## Crecimiento Laboral

Tenemos un rol muy importante en el crecimiento profesional de nuestros colaboradores, por ello contamos con un plan de capacitación a través del cual impulsamos su desarrollo constantemente en áreas específicas.

**2018**

**40** cursos ofrecidos

**245** colaboradores capacitados

**19,088** horas impartidas

# Cursos de Capacitación Operativa

## Cursos de Capacitación impartidos durante el año 2018

<b>OPERACIONES</b>	<b>Días</b>	<b>Personas</b>	<b>Total horas</b>	<b>Total horas Operaciones</b>
<b>Programas de Formación</b>				<b>14448</b>
Formación Auxiliar de Patio	30	10	2400	
<b>Programas de Promoción</b>				
Promoción Auxiliar de Patio Agente de Conducción	107	8	6848	
<b>Programas de Renovación de Licencias Federales Ferroviarias</b>				
Renovación de Licencia Federal de Despachador			400	
Grupo RFD-18-01	5	3		
Grupo RFD-18-02	5	5		
Grupo RFD-18-03	5	2		
Renovación de Licencia Federal de Despachador Jefe de Línea			360	
Grupo RJL-18-01	9	4		
Grupo RJL-18-02	9	1		
Renovación de Licencia Federal de Maquinista de Caminos			1152	
Grupo RMC-18-01	6	5		
Grupo RMC-18-02	6	4		
Grupo RMC-18-03	6	4		
Grupo RMC-18-04	6	5		
Grupo RMC-18-05	6	6		
Renovación de Licencia Federal de Garrotero de Patio			240	
Grupo RGP-18-01	5	3		
Grupo RGP-18-02	5	3		
Renovación de Licencia Federal de Maquinista de Caminos JDT			120	
Grupo RMT-18-01	5	3		
<b>Programas de Actualización para el Personal de Operaciones</b>				
Actualización Auxiliar de Patio			320	
Grupo AAP-18-01	20	2		
Actualización Jefe de Estación			2208	
Grupo AJE-18-01	12	6		
Grupo AJE-18-02	12	6		
Grupo AJE-18-03	12	6		
Grupo AJE-18-04	12	5		
Brigadas de Atención y combate contra incendios			400	
Grupo FUV-18-01	1	20		
Grupo FUV-18-02	1	20		
<b>MANTENIMIENTO</b>	<b>Días</b>	<b>Personas</b>	<b>Total horas</b>	<b>Total horas Mantenimiento</b>
<b>Programas de Formación</b>				<b>640</b>
Formación de Pilotos de Seguridad			280	
Grupo FPS-18-01	7	5		
<b>Programas de Renovación de Licencias Federales Ferroviarias</b>				
Renovación de Licencia Federal de Equipo Especializado			360	
Grupo REE-18-01	5	1		
Grupo REE-18-02	5	7		
Grupo REE-18-03	5	1		

**Total de horas lectivas impartidas en el 2018**

**15088**

Brindamos capacitación a nuestros colaboradores para que desarrollen sus habilidades y se desempeñen en otros puestos, gracias a esto en 2018 hubo tres promociones internas. Este crecimiento profesional se traduce en garantía para nuestro personal y en certeza para sus familias, además de ser un factor clave en la disminución del índice de rotación.

## Equidad de Género



El respeto es una guía de nuestro actuar, es así que en todos nuestros procesos nos guiamos por un principio de no discriminación por género, clase social, color de piel, creencias religiosas, ideología política, situación de discapacidad, preferencia sexual o cualquier otra circunstancia.

Bajo este criterio, brindamos igualdad de oportunidad a todas las personas desde su reclutamiento hasta su última experiencia con nosotros. Continuamos trabajando para incrementar la presencia de personal femenino, con la finalidad de hacer más equitativa nuestra fuerza de trabajo.

Contribuimos con el Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018 que coordina el Gobierno Federal, mediante la difusión de comunicados, eventos, talleres y congresos relacionados con este tema y específicamente de trata de personas y equidad de género, cuyo objetivo es mitigar la violencia contra las mujeres.

Aunado a lo anterior, en este año realizamos una alianza con Fundación en Movimiento A.C. para realizar una campaña, cuyo enfoque es informar a los usuarios sobre las características del fenómeno del sexting, identificada como una forma más de violencia, reportándose mayores casos en mujeres.

## Salud y Seguridad

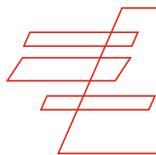


Nuestro principal objetivo es erradicar los accidentes fatales y las enfermedades profesionales.



Cuidamos el bienestar de nuestros colaboradores, por ello cumplimos al 100% con las normas en materia de salud y seguridad. Además, realizamos una actualización constante de nuestros manuales y fortalecemos nuestros esfuerzos con capacitaciones pertinentes para las actividades.

<b>Ejecución de simulacros</b>	Con apoyo de Protección Civil y de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes cumplimos con nuestro programa de simulacros.
<b>Cursos sobre “Prevención de riesgos laborales”</b>	Durante todo el año pusimos a disposición de nuestros colaboradores una Campaña de Salud.
<b>Desarrollo de protocolos en materia de seguridad</b>	Con una nueva empresa de seguridad intramuros, se solicitó un perfil más alto para los guardias que prestan su servicio.
<b>Espacios de trabajo amigables</b>	Se mantuvo la ergonomía en las instalaciones y se cambia regularmente las sillas de trabajo para mantener el confort de los colaboradores.
<b>Capacitación para brigadistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•En 2018 asistieron a la práctica de “Fuego Vivo” en LA POSTA.</li> <li>•Recibieron un curso sobre manejo de sustancias peligrosas en el Instituto de Capacitación para Brigadistas de Protección Civil.</li> </ul>
<b>Exámenes médicos para trámites de Licencia Federal</b>	Cada dos años contamos con la presencia de personal avalado quienes realizan, de manera aleatoria, exámenes toxicológicos a colaboradores involucrados en circulación.
<b>Mantener la certificación con adaptación en ISO 9001:2015 cpn un enfoque basado en riesgos</b>	Tras las correspondientes auditorías externas e internas, este año mantuvimos el certificado de calidad sin la presencia de ningún “No conformidad”



Todas estas medidas han permitido crear un lugar seguro, donde nuestros colaboradores y nuestros usuarios se sienten tranquilos.



Seguimos manteniendo en óptimas condiciones las más de 500 cámaras en todo el sistema, monitoreadas en tiempo real durante el horario de servicio, así como más de 180 personas de seguridad interna y externa que se encuentran alertas ante cualquier incidencia que pudiera suscitarse en este tema.

Con los fenómenos sismológicos que últimamente se han presentado en nuestra ciudad de México, nos dimos a la tarea de desarrollar un mapa de la ruta del sistema, donde se identificaron los principales puntos de riesgos y las acciones para mitigarlos.

Para tratar el tema de riesgos y de seguridad, la Comisión Central de Seguridad interna, presidida por Dirección General y directores de las diferentes áreas involucradas, es la encargada de identificarlos, administrarlos y dar seguimiento, quien se reúne permanentemente para ello.

Así mismo, bajo una clara responsabilidad social corporativa, este año no fue la excepción y re-contratamos el Programa de Renovación de Seguros 2018, correspondientes a Todo Riesgo Daños Materiales, Responsabilidad Civil, Seguro Obligatorio de Viajeros, Exceso de RC y Exceso de desastres naturales, integrado a un programa mundial.

## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



### 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

Conscientes de que el cuidado ambiental es una pieza clave para nuestra permanencia en el tiempo, mantenemos un esfuerzo constante para mitigar el impacto generado por nuestras operaciones a través de innovación tecnológica, uso de energías limpias, cuidado del agua, propagación de áreas verdes, reducción, reutilización y reciclado.

Aunado a esto y como el cuidado ambiental es un tema que nos involucra a todos, sensibilizamos a nuestros grupos de interés sobre el valor de los recursos y la dimensión de nuestro impacto positivo a través de diversas iniciativas”

## Gestión Ambiental

Logramos equilibrar nuestra estrategia de negocio con el compromiso ambiental que tenemos con nuestro entorno al ofrecer una opción segura, accesible y sustentable de transporte empleando innovación tecnológica en su diseño.

Redujimos las emisiones a la atmósfera en términos de transporte, lo que se traduce en sacar de circulación 158,333 automóviles.



Para reforzar nuestros esfuerzos, hemos implementado progresivamente iniciativas que reflejan nuestro compromiso, como son:



## Nuestra Política Ambiental



En concordancia con nuestro compromiso sustentable contamos con una Política Ambiental con lineamientos puntuales que dan dirección a nuestras operaciones, y en la cual también se ve reflejada la dirección que nuestros colaboradores deben seguir y como resultado de nuestro legado, simbolicemos una huella limpia para el planeta.

Nuestra Política Ambiental contiene los siguientes principios:



## Energía

Nuestro aporte ambiental se ve reflejado en diversos rubros, uno de ellos es la energía, y para maximizar su uso con un impacto menor hemos implementado mejoras en nuestros trenes y procesos con lo cual hemos disminuido nuestra huella ambiental.

Como parte de nuestras iniciativas, en 2018 establecimos una alianza estratégica con VIVE Energía, empresa generadora de energía eólica. Gracias a esto podemos aprovechar de mejor forma el excedente de energía que producimos.

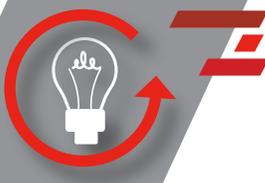
Asimismo, nuestros trenes funcionan con energía eléctrica, y un porcentaje significativo se recupera por medio del innovador sistema de frenado regenerativo avalado por la Comisión Reguladora de Energía.

Gracias al sistema de frenado regenerativo, anualmente generamos + 4,860,000 KWH, equivalente al consumo mensual de 24,000 familias.



Contamos con luminaria LED en todos nuestros trenes y este año continuamos con el proyecto al sustituir con esta tecnología 2,000 lámparas tradicionales ubicadas en nuestras estaciones y oficinas administrativas.

Utilizamos temporizadores para el encendido y apagado automático de luces, lo cual ayuda al ahorro significativo de energía



A través de una campaña de sensibilización, fomentamos una cultura ambiental entre nuestros grupos de interés y la reforzamos con la instalación de tres contenedores para baterías usadas, con el propósito de darles una correcta disposición, y la difusión de su instalación a través de mensajes clave.

## Desde el inicio de nuestras operaciones



## Emisiones

En el rubro de emisiones, estimamos una huella efectiva directa a través del uso de tecnología sustentable en nuestros trenes y la fortalecemos con infraestructura de calidad; y una huella indirecta positiva con la oferta de un servicio eficiente y accesible que ayuda a la disminución del uso de automóviles.

Robustecemos nuestra estrategia con la oferta de un servicio de estacionamiento para bicicletas en las estaciones de Tultitlán y Cuautitlán, sumado a ello, ponemos a disposición de nuestros clientes una red transporte colectivo, ordenada y segura, para llegar a más puntos de la ciudad.

Nuestro bici-estacionamiento de Cuautitlán es el más grande de México con una capacidad para 817 bicicletas.



## Agua

El agua, como recurso vital para nuestro planeta, es uno de los elementos prioritarios en nuestra cultura ambiental, por ello enfocamos importantes esfuerzos para su preservación y aprovechamiento a través de dos plantas de agua potable, las cuales tienen capacidad de tratar 0.25 litros por segundo.

+4,305,000 de litros de agua tratada

68% del agua tratada es reutilizada

Equivalente: +92,000 duchas  
+538,000 descargas de WC

Implementamos un nuevo sistema de riego de áreas verdes en los cuales reutilizamos agua tratada.



Adicionalmente nos aseguramos que todos los productos e insumos de limpieza utilizados dentro de las instalaciones de la organización y las estaciones del tren sean productos biodegradables, para continuar contribuyendo al cuidado de este vital líquido.

## Manejo de Residuos

La correcta disposición de residuos es indispensable para un entorno saludable y para el bienestar de las personas, por ello establecimos procedimientos internos que establecen su correcto tratamiento.

Contamos con un programa para que todos los desechos por los servicios de mantenimiento, así como de nuestros contenedores de basura en todo el sistema reciban el manejo adecuado para su disposición final.

Los residuos son tratados de manera que puedan ser reutilizados, reciclados o que reciban el tratamiento apropiado.



Conscientes de que es una labor compleja, llevamos a cabo alianzas con diversas empresas certificadas para asegurar que la recolección, tratamiento y disposición de los residuos sea la adecuada.

**RESUMEN DE RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS DURANTE EL PERÍODO:  
MARZO DE 2009 A OCTUBRE DE 2018**

<b>RESIDUO</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>TOTAL</b>
Aceite usado	Litro	9,994
Aceite Dieléctrico	Litro	185
Ácido Clorhídrico	Litro	0.5
Ácido Muriático	Litro	4
Agua con desengrasante	Litro	5,421
Anticogelante usado	Litro	463
Arena con aceite	Kilo	100
Balastras	Kilo	1,285
Basura industrial	Kilo	5,555
Baterías	Kilo	1,397
Cartuchos de toner	Kilo	223
Cilindros vacíos de gas refrigerante	Kilo	220
Componentes electrónicos	Kilo	383
Cromato de Zinc	Kilo	60
Cubetas y latas impregnadas	Kilo	215
Desperdicio de desengrasante	Kilo	200
Diesel	Kilo	2
Envases y latas vacíos	Kilo	1,568
Equipo de protección personal (usado)	Kilo	238
Eslingas	Kilo	25
Filtros	Kilo	1,431
Grasa usada	Kilo	725
Hule	Kilo	21
Impermeabilizante	Kilo	60
Inhibidor de corrosión	Kilo	500
Lámparas fluorescentes y focos	Kilo	2,762
Lodo	Kilo	6,955
Madera	Kilo	715
Mangueras	Kilo	580
Papel impregnado con pintura	Kilo	1,085
Pilas	Kilo	44
Pintura seca	Kilo	240
Plástico	Kilo	8
Polvo de granalla	Kilo	123
Polvo de tolva	Kilo	30
Sólidos impregnados con aceite, pintura, etc.	Kilo	550
Trapo y estopa con aceite / grasa	Kilo	29,109
Vidrio	Kilo	57
<b>TOTAL</b>		<b>72,534</b>

## Sensibilización y Conciencia Ambiental

Unimos esfuerzos con nuestros diversos grupos de interés en el trabajo que realizamos por mitigar el impacto ambiental ya que creemos fielmente que del trabajo en conjunto se obtienen mejores resultados y de mayor alcance.

Para fomentar la colaboración de los usuarios del Tren Suburbano, desarrollamos una campaña a través de la cual dimos a conocer la implementación de los contenedores para el depósito de baterías usadas. Sumado a lo anterior, difundimos mensajes informativos para fomentar la adopción de una cultura ambiental que genere un impacto positivo en pro de nuestro entorno.

Alcanzamos un mayor número de personas gracias a la difusión de información a través de Facebook y YouTube.



## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Uno de nuestros principales grupos de interés es la comunidad que nos acoge para que podamos seguir operando. Por ello, enfocamos grandes esfuerzos para mantener una relación que beneficie a ambas partes.

A través de diversas iniciativas buscamos conocer y entender el contexto, las necesidades y expectativas de la comunidad donde estamos inmersos, y a partir de esto establecemos estrategias de vinculación.

### METAS

Conocer y atender las expectativas de nuestros grupos de interés.

Llevamos a cabo una encuesta a los usuarios del Tren Suburbano para conocer su opinión e identificar áreas de oportunidad.

Alinear las acciones de responsabilidad social con nuestros objetivos y compromisos.

Por octavo año consecutivo, la norma ISO 9001 respalda la calidad de servicio que ofrecemos

Difusión de nuestros compromisos, objetivos y actuaciones.

Implementamos estrategias de comunicación para dar a conocer nuestros compromisos, objetivos e iniciativas a nuestros grupos de interés.

Trabajo en pro de las minorías y colectivos.

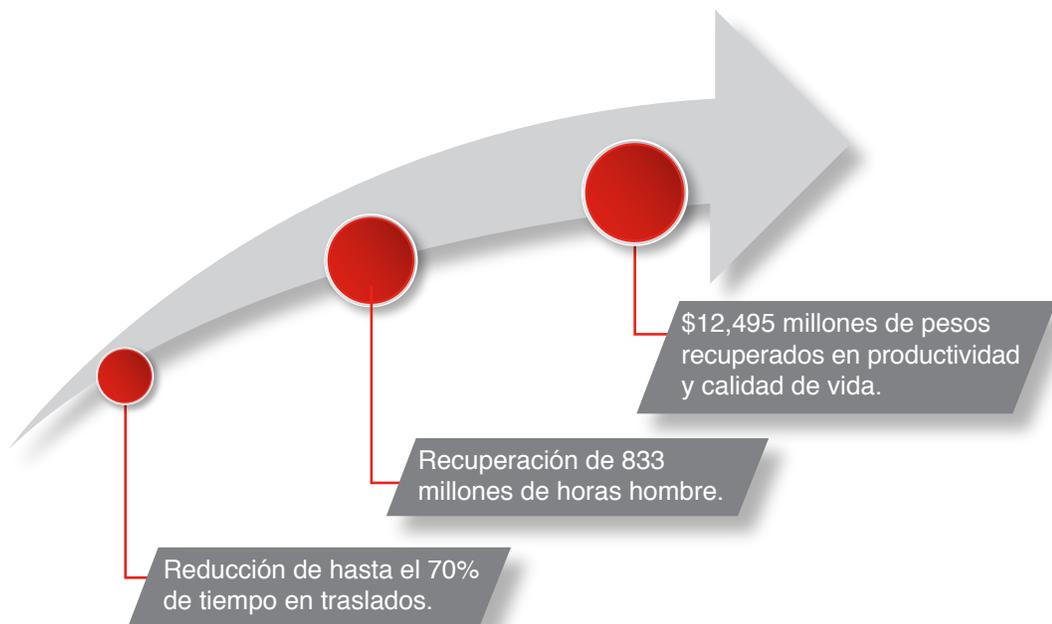
Siempre considerar en nuestras actividades y mensajes a los grupos con necesidades especiales.

Los usuarios del Tren Suburbano nos consideran el mejor transporte terrestre de la Zona Metropolitana del Valle de México, del cual destacan su Rapidez, Seguridad y Confort.



Estamos orgullosos de ofrecer un medio de transporte que tiene un índice de cumplimiento y regularidad de la frecuencia de trenes del 99.9%.





Como parte de nuestras acciones de mejora, estamos evaluando la migración de equipos TPI's (Terminales Portátiles de Inspección) y la actualización de nuevos billeteros en las máquinas expendedoras, así como la adquisición de intercomunicadores de ventanillas de taquilla para brindar mejor atención al usuario.

## Servicio Incluyente

Uno de los temas actuales que necesitan mayor énfasis, es el de crear una urbe incluyente, en donde todas las personas sin importar si cuentan con algún tipo de discapacidad, puedan trasladarse de manera independiente y amigable.

Ante este reto, desde el origen, pusimos en marcha una estrategia para adaptar nuestras instalaciones y trenes para que personas con discapacidad puedan hacer uso de nuestro servicio de transporte. Entre las acciones que emprendimos se encuentran:

- Instalación de elevadores en las estaciones.
- Lugares preferenciales en andenes.
- Guías táctiles en el suelo.
- Máquinas expendedoras con sistema braille.
- El sistema de alarma especial para el descenso.
- Espacios reservados para sillas de ruedas.
- Pisos anti-derrapantes.

Este año, se realizó un programa de renovación de la señalética en el tren suburbano, con una inversión de aproximadamente 70 mil pesos, cuya finalidad fue la de mantener en óptimas condiciones el sistema de comunicación visual, para guiar, orientar y organizar a nuestros usuarios en los espacios del tren, sobre todo los que corresponden a las personas con movilidad reducida.

Ofrecemos tarjetas a usuarios con movilidad reducida no aparente con lo que brindamos servicio a un mayor número de usuarios de manera inclusiva.



En compromiso con la comunidad este año realizamos donaciones de camas de auscultación y sillas de ruedas.



## Ferias

Como cada año, en 2018 realizamos las ferias comerciales, donde habilitamos un espacio para que empresas de diferentes tamaños e industrias puedan ofrecer sus servicios y así fomentar la activación económica de la comunidad.

23 ferias

Aproximadamente  
23,000 asistentes

Temáticas: venta por catálogo, fusión empresarial, venta de primavera, microempresarios, todo para todos, artesanos, mujer, salud y belleza

## Eventos comunitarios

Fortalecemos la relación con las diferentes comunidades donde tenemos presencia a través de eventos dinámicos. En ellos impulsamos el bienestar de las personas por medio de representaciones culturales con temas de salud, integración familiar, buenos hábitos, etcétera.

Fomentamos la cultura y el deporte entre todos los asistentes.



Dentro de los eventos culturales que ofrecemos se encuentran las muestras fotográficas, además brindamos un espacio a la exposición “Muerte, Vida y Quimera” en donde se mostraron diversas obras de arte y en la cual estuvieron presentes aproximadamente 595,345 personas.

Durante 2018 ofrecimos 299 conciertos con una asistencia de 58,000 personas.



Para poder obtener un mayor impacto, estos eventos los llevamos a cabo en la estación Buenavista, donde atraemos tanto a usuarios como a personas de la comunidad aledaña.

Asimismo, abrimos las puertas de nuestras instalaciones a colegios donde brindamos siete recorridos guiados a los estudiantes en los que les hablamos sobre el funcionamiento de los trenes y la tecnología utilizada en ellos, así como de la infraestructura de las estaciones y vías.

### Eventos 2 veces a la semana

- Conciertos
- Obras de teatro
- Performance

— 200 asistentes por evento

## Eventos en el ámbito deportivo y cultural

### Exposición “La Gran fuerza de México” de la Secretaría de la Defensa Nacional.

En el marco del aniversario de los 100 años de las fuerzas armadas.

### “Buscando al Campeón Suburbano”

- Segunda edición del torneo de Box para las categorías infantil menor, infantil mayor, juvenil y élite.
- 260 participantes.
- 1,200,000 asistentes.

### “Circuito Suburbano”

- Torneo sabatino de ajedrez en las categorías abierta, amateur e infantil.
- 450 participantes.
- 250 visitantes por evento.

### “Carrera Atlética”

- Tercer año promoviendo la salud física y la integración de familias con nuestra Carrera Atlética de Ferrocarriles Suburbanos.
- +1,200 corredores.
- Participación de personas con movilidad reducida.

Además, impulsamos la integridad social y el espíritu navideño a través del encendido de luces de nuestro árbol en la estación Buenavista, con lo que se dio inicio a “La Navidad llegó en tren”, programa que impulsamos para mantener espacios públicos y promover los momentos en familia.

### Principales eventos del año

- Orquesta Sinfónica de la Delegación Cuauhtémoc.
- Exposición “La Gran Fuerza de México” de la Secretaría de la Defensa Nacional.
- Orquesta Sinfónica de la SEDENA.
- Presentación del Libro “Mamás Millenials”.
- 2ª edición del torneo amateur de box “Buscando al Campeón Suburbano”, con la participación de aproximadamente 12,000 personas.
- Activación del día de “Reyes Magos” y del día del niño.

Damos un especial agradecimiento a nuestros aliados, gracias a los cuales podemos llevar estos eventos a la comunidad:

- Delegación Cuauhtémoc.
- Fundación en Movimiento A.C.
- Proeducación A.C.
- El universal
- SEDENA
- ONU

## Comunicación Social

Para nosotros es vital que cada uno de nuestros usuarios pueda sacar el mayor provecho al servicio que brindamos, es por esto que ponemos a su disposición nuestra App “Mi Suburbano”, a través de la cual contribuimos para hacer su traslado más amigable y cómodo.



### App “Mi Suburbano”

- 32,597 descargas de usuarios activos
- Aumento del 26% en sus descargas

En 2018 le realizamos mejoras para enriquecer la experiencia del usuario tanto en la navegación de la aplicación, como en su viaje en nuestros trenes. Entre las modificaciones realizadas están:

- Cambio de imagen de la App para volverla más atractiva al usuario.
- Al finalizar el año se implementará una mejora a la función Consulta tu saldo, donde a través de la cámara del celular se escaneará la tarjeta y avisará del saldo disponible, sin necesidad de la captura manual de los dígitos.

Aprovechando el acceso a la tecnología con el que vivimos, mantenemos una comunicación constante con nuestros grupos de interés a través de las redes sociales, uno de los medios de comunicación más importantes para nosotros.

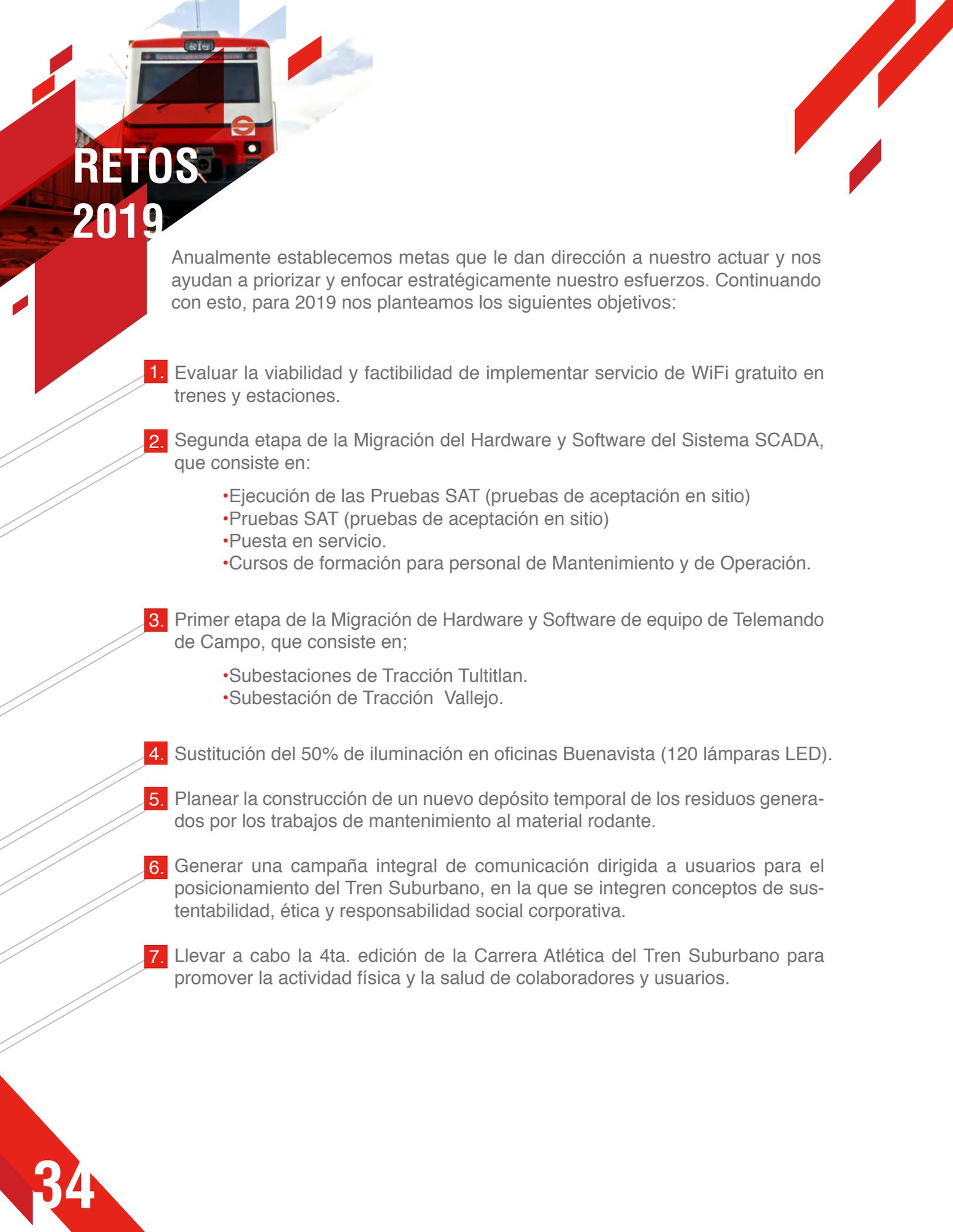
A través de estas plataformas informamos al público todos los cambios importantes, noticias, eventos y logros de nuestra organización. Además, recibimos una retroalimentación directa para poder conocer las expectativas de nuestros grupos de interés.

	Seguidores al 31 de octubre de 2017	Seguidores al 31 de octubre de 2018	Incremento %
Facebook	33,788	47,563	40.77%
Twitter	19,845	21,617	8.93%
YouTube	1,125	1,400	24.44%
Instagram	710	935	31.69%

# NUESTROS LOGROS 2018

Con un enfoque claro de dónde dirigir nuestros esfuerzos, en 2018 obtuvimos diversos logros que fortalecen nuestra historia y avances en otros objetivos, entre los cuales orgullosamente resaltamos:

RETO	DESCRIPCIÓN	ESTATUS
Iniciar la colaboración con la empresa de energía eólica VIVE Energía.	A finales de este año, está programado concluir con los trabajos para recibir energía eléctrica limpia.	En proceso
Continuar con la instalación de lámparas LED en nuestras instalaciones.	A lo largo del año concluimos el reemplazo de luminarias por lámparas ahorradoras LED. Logramos la adquisición de los materiales para la instalación total en las estaciones de Cuautitlán y Tultitlán.	Cumplido
Dar mantenimiento a nuestros trenes e instalaciones para asegurar su óptimo funcionamiento	Cumplimos satisfactoriamente con nuestro plan mensual de mantenimiento, esto nos permitió mantener la calidad y seguridad de nuestro servicio ofreciendo trenes de alta tecnología y con impecable funcionamiento.	Cumplido
Ajustar roles de trabajo a operadoras de taquilla	A partir del mes de julio, ajustamos los perfiles de puesto al personal de taquilla, con lo cual mejoramos la productividad de nuestros colaboradores.	Cumplido
Aumentar la capacidad de nuestras plantas tratadoras de agua	Este año se logró aumentar la capacidad de agua tratada en nuestras plantas a casi 7 veces más en comparación con el año anterior.	Cumplido



# RETOS 2019

Anualmente establecemos metas que le dan dirección a nuestro actuar y nos ayudan a priorizar y enfocar estratégicamente nuestros esfuerzos. Continuando con esto, para 2019 nos planteamos los siguientes objetivos:

1. Evaluar la viabilidad y factibilidad de implementar servicio de WiFi gratuito en trenes y estaciones.
2. Segunda etapa de la Migración del Hardware y Software del Sistema SCADA, que consiste en:
  - Ejecución de las Pruebas SAT (pruebas de aceptación en sitio)
  - Pruebas SAT (pruebas de aceptación en sitio)
  - Puesta en servicio.
  - Cursos de formación para personal de Mantenimiento y de Operación.
3. Primera etapa de la Migración de Hardware y Software de equipo de Telemando de Campo, que consiste en;
  - Subestaciones de Tracción Tultitlan.
  - Subestación de Tracción Vallejo.
4. Sustitución del 50% de iluminación en oficinas Buenavista (120 lámparas LED).
5. Planear la construcción de un nuevo depósito temporal de los residuos generados por los trabajos de mantenimiento al material rodante.
6. Generar una campaña integral de comunicación dirigida a usuarios para el posicionamiento del Tren Suburbano, en la que se integren conceptos de sustentabilidad, ética y responsabilidad social corporativa.
7. Llevar a cabo la 4ta. edición de la Carrera Atlética del Tren Suburbano para promover la actividad física y la salud de colaboradores y usuarios.