



COP 2019

*HACEMOS VISIBLE
LO INVISIBLE*



ÍNDICE

○ **CARTA A TODA LA COMUNIDAD DEL SUBURBANO**

1
4

○ **NOSOTROS**

Misión
Visión
Valores

○ **RETOS Y LOGROS 2019**

5
6

○ **TRANSPARENCIA**

Código de Conducta
Sistema Integral de Denuncias
Comité de Ética
Sistema de Gestión de Calidad

○ **COLABORACIÓN**

Reglamento Interno de Trabajo
Seguridad Laboral
Nuestro Equipo de Trabajo
Clima Laboral
Capacitación
Equilibrio Vida Laboral y Familiar

12

○ **COMPROMISO**

Política Ambiental
Sistema de Gestión Ambiental

- Energía
- Agua
- Emisiones

18

○ **APOYO**

Ferías
Eventos

- Promoción del Deporte
- Promoción de la Cultura
- Promoción Institucional y del Medio Ambiente

Comunicación Social
Inclusión
Ética con Proveedores

24





CARTA A TODA LA COMUNIDAD DEL SUBURBANO

Tras nuestra adhesión al Pacto Mundial, en 2012, hoy reafirmamos nuestro compromiso con sus 10 Principios y los internacionalmente reconocidos, Objetivos de Desarrollo Sostenible con esta séptima Comunicación del Progreso, que rinde homenaje a la labor de los 358 colaboradores del Suburbano que trabajan diariamente para ofrecer un sistema de transporte seguro, eficiente, accesible y responsable para nuestros más de 55 millones de usuarios anuales.

En 2019 cumplimos con un gran reto: llevar a cabo un completo y profundo programa de mantenimiento preventivo y predictivo, el cual fue verificado por la Secretaría de Comunicaciones y Transporte. Este programa implicó la inversión de más de 60,840 horas de trabajo.

Ejecutamos acciones de revisión, limpieza, renovación y sustitución de vías, material rodante, catenarias, sistema de telecomunicación, señalización, boletaje, energía e infraestructura. Esta labor puede pasar algunas veces desapercibida por nuestros usuarios, sin embargo, es lo que nos permite ser un transporte de vanguardia, capaz de dar valor al tiempo y la confianza que los habitantes del Valle de México han depositado en el Suburbano a lo largo de estos 11 años de operación.

La prevención, la ética y la transparencia son valores palpables en nuestra operación ya que brindamos, a nuestros grupos de interés, la certeza de contar con una institución sólida y respetuosa de su entorno social y legal; porque más que usuarios, transportamos historias de vida, por ello tenemos una actitud proactiva ante los riesgos.

Durante 2019 se actualizaron y enviaron a las autoridades en la materia los Programas Internos de Protección Civil de las siete estaciones que conforman la línea 1 del Tren Suburbano y se realizaron tres simulacros de actuación ante incendios, fenómenos sísmicos y amenaza terrorista.



Buscamos transparentar nuestras acciones rindiendo cuentas ante nuestras autoridades y certificadores. Recertificamos nuestro Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 con el Organismo Certificador AENOR. Contamos con un integral Código de Conducta, que garantiza la protección de los derechos e intereses de nuestras audiencias. Este documento además es respaldado por un Comité de Ética y un Sistema Integral de Denuncia.

Colaboramos con instituciones externas, herramientas tecnológicas y autoridades; pero, sobre todo, con nuestros colaboradores para impulsar su desarrollo integral y un ambiente laboral sano. Porque solo contando con un personal capacitado y comprometido podemos brindar un servicio de calidad.

Protegemos los derechos laborales y promovemos un entorno de trabajo seguro; 31% es personal sindicalizado y se impartieron más de 13,000 horas de formación, de las cuales tuvieron relación con temáticas de gestión de riesgos laborales y seguridad.

Impulsamos el desarrollo de nuestro personal con la implementación de la plataforma tecnológica Talentia. Además, se realizó un diagnóstico de clima organizacional, a través de una encuesta al personal, para determinar nuestros retos frente a nuevas normas laborales. Se realizó una inversión para formar a 166 colaboradores del área de operaciones, en prevención y manejo del estrés.

Nuestro compromiso con el medio ambiente se consolidó con logros sobresalientes en materia de energía, agua y residuos durante 2019 permitiéndonos reducir nuestro impacto ambiental y la de todos nuestros usuarios.

Hasta el 80% de la energía utilizada por la operación del Tren Suburbano proviene de fuentes renovables, energía eólica. Además, tuvimos una reducción del 18% sobre el costo de este insumo.

El 100% del agua que utilizamos para la limpieza exterior de nuestros trenes es tratada. Tan solo en 2019 nuestras plantas trataron más de 4.5 millones de litros de agua; las cuales, en un 40% fueron reutilizadas para riego.

Además, con el apoyo de nuestros usuarios, reducimos la generación de desechos peligrosos y pilas usadas, gracias a la instalación de tres contenedores especiales en las terminales de Buenavista y Cuautitlán se lograron recolectar, reutilizar y desechar, de forma apropiada, 1,149 kilos de este material. Adicional, la generación de residuos al interior de la operación se redujo en un 24% frente al año anterior.

De la mano de nuestro compromiso ambiental, está el apoyo que damos al desarrollo social de nuestra comunidad. Impulsamos el emprendimiento y desarrollo económico de microempresarios con 25 ferias, cuyo promedio de visitas fue hasta de 1,000 personas diariamente. Promovimos la salud y el deporte con la 4ª. Carrera del Tren Suburbano donde participaron más de 1,200 corredores, y la 3ª. Edición del Torneo de Box "Buscando al Campeón Suburbano", donde participaron 350 pugilistas. Además, realizamos 13 eventos culturales con más de 1.3 millones de visitantes en conjunto



Apostamos por la inclusión. En octubre de 2019 comenzó a operar “Zona Econduce en el Tren Suburbano” poniendo a disposición de nuestros usuarios motonetas eléctricas de Econduce. Esto como parte inicial de un proyecto de micromovilidad, habilitando un espacio para su parqueo. Y no solo incluimos nuevos medios de transporte y movilidad a nuestro sistema, también incluimos personas. Tan sólo en 2019 se entregaron 400 tarjetas PMR a personas con movilidad reducida no aparente y así facilitarles que hagan su viaje de manera más segura e incluyente.

Todo esto y más hacemos día a día para hacer visible a toda nuestra comunidad la transparencia, el compromiso y el apoyo que el Suburbano tiene con el desarrollo sostenible de México. Gracias a todos los que colaboran con nosotros por hacer del Tren Suburbano un medio de transporte responsable.

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, Ciudad de México





NOSOTROS

Ferrocarriles Suburbanos S.A.P.I de C.V. es una filial de Construcciones y Auxiliares de Ferrocarriles (CAF), con sede en España. En 2005 Ferrocarriles obtuvo la licitación para construir y operar el primer Tren Suburbano en México, el cual comenzó a operar en 2008. Tras once años de operación somos el primer medio de transporte en el Valle de México en alinearse al Pacto Mundial, operar 100% con energía renovable y transparentar a todas nuestras audiencias, así como nuestro compromiso y acciones en pro del desarrollo sustentable y calidad de vida de nuestra comunidad.

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 calificado y comprometido que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, a la modernización de la infraestructura ferroviaria y 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
- Integridad
- Compromiso
- Orgullo
- Disciplina
- Excelencia



RETOS Y LOGROS



*Nuestro trabajo no lo ves,
pero puedes vivirlo
cada día al subir al tren*

Eje	Reto 2019	Estatus	Logros	Reto 2020
Transparencia	Generar una campaña integral de comunicación dirigida a usuarios sobre las acciones del Suburbano.	100%	Se implementó entre mayo - diciembre de 2019 bajo el slogan Millones de Historias. Conoce más en: 	Implementar campaña de sensibilización sobre las actividades de mantenimiento ejecutadas en 2019 y el primer trimestre de 2020. Desarrollar campaña de reforzamiento del Código de Conducta y Línea Ética.
	Segunda etapa de migración del hardware y software del Sistema SCADA.	100%	Hacer más productiva y eficiente la operación, utilizando tecnología de punta que nos permite estar a la vanguardia.	Ejecutar la segunda etapa de migración de hardware y software de equipo de Telemando de Campo.
Colaboración	Primera etapa de la migración de hardware y software de equipo de Telemando.	100%		Sustituir líneas de fibra óptica instaladas en ductos de excavación bidireccional ubicado entre la SE Vallejo y las vías 1 y 2 del Suburbano.
	Sustitución del 50% de iluminación en oficinas de Buenavista.	100%	Se instalaron 120 lámparas LED.	Sustituir 100% de las luminarias LED en las oficinas de Buenavista.
Compromiso	Planear la construcción de un nuevo depósito temporal de residuos.	0%	Se postergó la construcción.	Recolectar y disponer adecuadamente de 1,500 kilos de pilas.
	Apoyo	Evaluar la viabilidad y factibilidad de implementar servicio de Wi-Fi gratuito en trenes y estaciones.	Proceso	Se hicieron pruebas de concepto en la parte técnica, resultando exitosas, el año siguiente se iniciará con la negociación comercial.
Llevar a cabo la 4ta. edición de la Carrera Atlética del Tren Suburbano.		100%	1,200 participantes.	

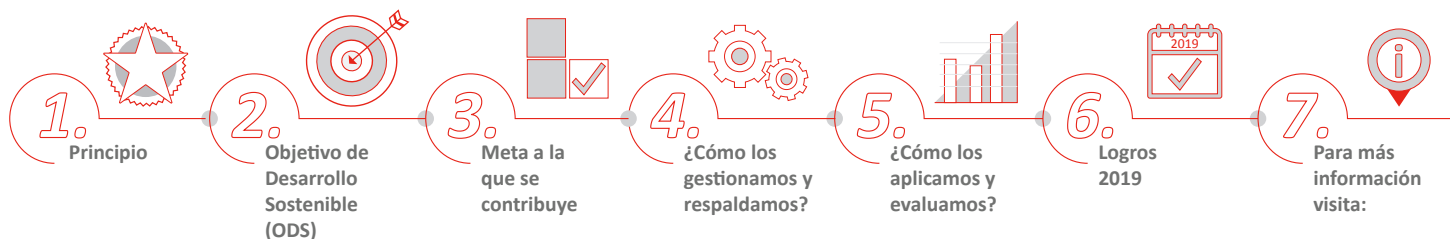
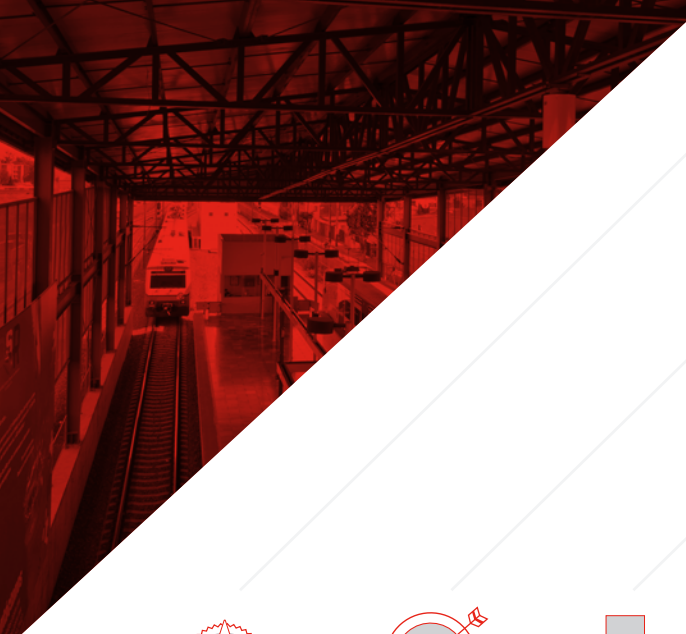


Monitoreo constante para que siempre llegues a tiempo.

TRANSPARENCIA

“La prevención, la ética y la transparencia son valores palpables en nuestra operación ya que brindamos, a nuestros grupos de interés, la certeza de contar con una institución sólida y respetuosa de su entorno social y legal; porque más que usuarios, nosotros transportamos historias de vida, por ello tenemos una actitud proactiva ante los riesgos.”

Arq. Enrique Navarro Domínguez



TRANSPARENCIA

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

16 Paz, justicia e instituciones sólida.

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Código de Conducta

Sistema de Gestión de Calidad

Línea Ética
Comité de Ética

Recertificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 por parte de AENOR.

100% de los colaboradores lee y acepta nuestro Código de Ética al incorporarse a la empresa.

Una denuncia recibida en Línea Ética y una sesiones del Comité durante 2019.

La información pública sobre el Gobierno Corporativo y reportes financiero y no financieros de nuestra casa matriz CAF [aquí](#)





La ética y transparencia son un eje transversal para nuestra operación, los gestionamos a través de diferentes mecanismos y programas que nos permiten cumplir las expectativas de nuestros grupos de interés y mantener alineación con los principios legales inherentes a nuestra operación.

Contamos con mecanismos como el Código de Conducta y una Línea de Denuncia para la recepción de denuncias a nivel interno, que a su vez son analizadas y resueltas por un Comité de Ética.

La ética de nuestro actuar también es respaldada frente a nuestros colaboradores por el Reglamento Interior de Trabajo y frente a nuestros proveedores con la Política de Ética con Proveedores, para así cerrar un círculo virtuoso que garantiza el cumplimiento y monitoreo de nuestro valores y principios corporativos en todo nuestro campo de actuación.

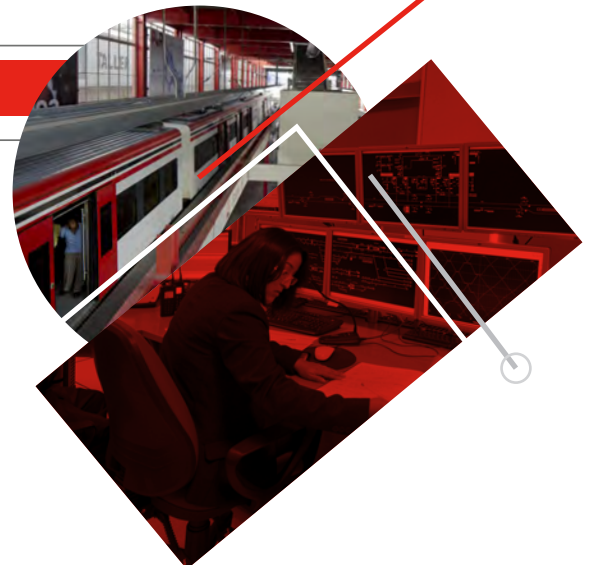
● **Código de Conducta**

Tiene por objetivo impulsar en nuestros colaboradores y grupos de interés la adopción de una cultura y 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, es un marco de referencia moral que busca generar bienestar común al interior y al exterior de la compañía.

El 100% de nuestros colaboradores conoce y acepta el Código de Conducta desde el momento en que inician sus labores en Ferrocarriles Suburbanos y se encuentra disponible en nuestra intranet. Entre los preceptos que establece el Código resaltan los siguientes en relación a la transparencia y ética de la operación:

- Igualdad en el empleo.
- Lugar de trabajo libre de acoso laboral.
- Prevención del conflicto de interés.
- Relaciones con autoridades (sobornos y regalos).

○ **Consulta el Código de Conducta de CAF aquí**





● Sistema Integral de Denuncias

Todos los colaboradores tienen la obligación de denunciar cualquier acto y omisión que atente contra los principios de la organización a través de una línea telefónica y buzón de voz. Se garantiza a los colaboradores que no habrá represalias, pero se hace especial hincapié en la responsabilidad que conlleva el interponer una denuncia a través de este medio.

Para denunciar, se deben contestar una serie de preguntas sistematizadas y describir a detalle el suceso que se desea reportar. En todo momento, los datos del denunciante se mantienen protegidos para garantizar la confidencialidad de la información y las personas relacionadas a la denuncia.

Con la implementación de la Línea de Denuncia se busca disminuir los riesgos potenciales y las afectaciones que posibles faltas pueden generar a la compañía y a sus grupos de interés; además, buscamos mantener un ciclo de mejora continua en la operación y reforzar una cultura interna de ética y transparencia.

● Por octavo año consecutivo obtuvimos el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi). Los aspectos que consideran son:

- Gestión de la responsabilidad social
 - Calidad de vida en la empresa
- Vinculación con la comunidad
 - Ética empresarial
- Vinculación con el medio ambiente





Comité de Ética

Creado con el propósito de vigilar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Conducta 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, también define la sanción y comunica su ejecución a las partes interesadas.

En 2020 buscaremos reforzar, con una campaña de sensibilización interna, los principios y mecanismos de control para salvaguardar la ética de operación; esta es una práctica que de forma periódica realizan las áreas de Planeación Estratégica y Recursos Humanos. En 2019 se recibió una denuncia, la cual fue resuelta por el Comité el mismo año, órgano que a su vez se seccionó una vez durante en dicho período. Vale la pena resaltar que el Comité de Ética tiene línea directa con la Dirección General y presenta un reporte de su gestión anualmente.

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 denuncias. 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.

Teléfono
1946-0799
de 9 a.m. a 6 p.m.

Buzón de voz
1946-0799
Horario abierto

Correo
lineadedenuncia@grupocaf.mx



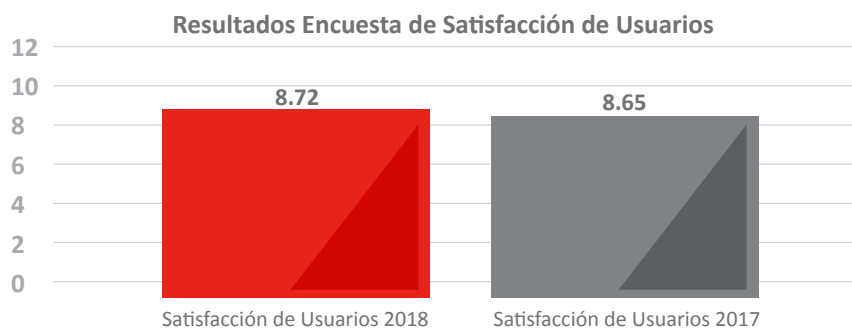
● Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

El objetivo central de nuestro SGC es garantizar que las actividades y procesos claves para la operación del Suburbano sean óptimos y mantengan un ciclo productivo de mejora continua, garantizando la satisfacción del usuario y la responsabilidad de la empresa con su entorno. En septiembre de 2019 se recibió, por noveno año consecutivo, la recertificación de nuestro sistema después de un proceso de auditoria externa realizado por el Organismo Certificador AENOR, en la que no se presentaron inconformidades.

Algunos de los procesos que son evaluados en la auditoria externa son:

- Compromiso de la dirección con la política de calidad.
- Prestación de servicios.
- Reporte de objetos perdidos.
- Compra y logística (evaluación de proveedores).
- Programa de mantenimiento.
- Sistema de boletaje.
- Programa de circulación.
- Difusión de información a clientes y personal de Ferrocarriles.
- Elaboración de contratos.
- Capacitación del personal.

El SGC de Ferrocarriles Suburbanos se mide y evalúa con un completo programa de auditoria interna y externa, a su vez el nivel de satisfacción de nuestros usuarios es medible al realizar una encuesta de manera anual. Los resultados generales de la encuesta de satisfacción en 2018 en comparación con los de este año fueron los siguientes:



Resultados 2018: 8.72 calificación total.

- Lo que más valoran los usuarios es la rapidez en los traslados. En algunos casos, menor gasto en transporte.
- Otras ventajas que se perciben con la seguridad, limpieza y comodidad.
- 6 de cada 10 usuarios identifica las actividades culturales y deportivas organizadas por el Suburbano.
- 5 de cada 10 usuarios conocen la App Mi Suburbano y el 25% la utiliza, evaluando positivamente los servicios que ofrece.



COLABORACIÓN



Comunicación para
tu seguridad.

“Colaboramos con instituciones externas, herramientas tecnológicas, autoridades; pero sobre todo, con nuestros empleados para impulsar su desarrollo integral así como un ambiente laboral sano. Porque solo contando con un personal capacitado y comprometido podemos brindar un servicio de calidad.”

Arq. Enrique Navarro Domínguez



COLABORACIÓN

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

4: Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

5: Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

8. Trabajo decente y crecimiento económico.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores.

Reglamento interno de trabajo.

Programa de Contingencias y Siniestros.

Encuesta de Clima Laboral.

Programas de Capacitación.

Indicadores de salud y seguridad.

Actividades de integración familiar.

Diagnóstico bajo la NOM 035.

Invertimos en capacitación para los colaboradores generando más de 13,000 horas de formación.

166 colaboradores del área de operaciones se capacitaron en prevención y manejo del estrés.

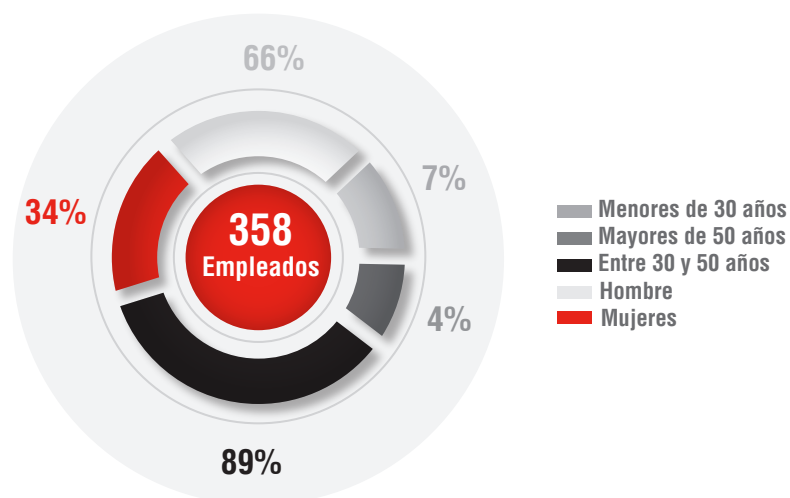
\$ 617,048 invertidos en actividades culturales y deportivas para empleados y sus familias.

Nuestra página web [**aquí**](#)



Ofrecemos a nuestros colaboradores un ambiente laboral de respeto e igualdad que permita su desarrollo profesional integral. Salvaguardamos este principio en el Reglamento Interno de Trabajo, el principal marco de actuación de los programas internos de capacitación, seguridad laboral y contingencias.

A través de capacitaciones y evaluaciones aseguramos la mejora continua de las capacidades de nuestro colaboradores, además contamos con un completo programa de prestaciones y beneficios, para ellos y sus familiares, impulsando el equilibrio entre su vida laboral y familiar.



Reglamento Interno de Trabajo

Implementado desde 2016, se creó con el objetivo dar certeza y alineación a los procedimientos relacionados con la gestión del personal, consolidando una visión integral de la organización en materia de Derechos Humanos y prácticas laborales justas, las principales temáticas que agrupa son:

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.





Seguridad Laboral

El transporte ferroviario de personas es una actividad demandante de largas jornadas laborales, que implica el manejo y mantenimiento de material pesado, requiere de mucha precisión y control para tener un flujo eficiente de usuarios; es por ello que nuestro personal está expuesto a diferentes riesgos de carácter psicológico y físico. Para gestionar estos riesgos y prevenir su materialización contamos con políticas y sistemas de control en los ámbitos laborales, salud y seguridad, al igual que manejo de equipos y prevención de desastres.

Lo anterior se complementa con programas de capacitación constante y auditorías internas y externas; permitiéndonos contar con personal y procesos que salvaguarden la vida de nuestros empleados y usuarios.

A nivel interno fomentamos una cultura de salud y seguridad amparada en principios básicos de actuación:

- Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y riesgo previsible, las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas y equipos de transporte general para el desarrollo de nuestras actividades.
- Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por la empresa, además de usar adecuadamente los dispositivos de seguridad en el lugar de trabajo.
- Informar a su supervisor directo y a los trabajadores designados acerca de cualquier situación que atrae un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.
- Cumplir con las obligaciones establecidas con el fin de proteger la seguridad y salud de los trabajadores en el centro de trabajo.

A nivel externo, contamos con un Manual de Seguridad en la Circulación de Operación, el cual establece las condiciones para garantizar la seguridad del tráfico ferroviario apoyado en un sistema de inspección permanente, supervisión y control, el cual está anclado al Reglamento de Usuarios y a los Programas Internos de Protección Civil. Durante 2019 se actualizaron y enviaron a las autoridades los programas de las siete terminales para su revisión y aprobación.

En 2019 se realizaron tres simulacros de actuación ante incendios, fenómenos sísmicos y amenaza terrorista.





Clima Laboral

La calidad de vida en la empresa es un factor relevante para la motivación y el desarrollo óptimo de nuestros colaboradores por ello, en 2019 alineados a la NOM 035, se implementó una encuesta con el objetivo de determinar las acciones adecuadas para mitigar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentra expuesto el personal administrativo y así promover un plan de acción y evaluación de dichas afectaciones.

Elementos evaluados por la encuesta:

- Ambiente de trabajo.
- Factores propios de la actividad.
- Organización del trabajo.
- Liderazgo y relaciones en el trabajo.
- Entorno organizacional.

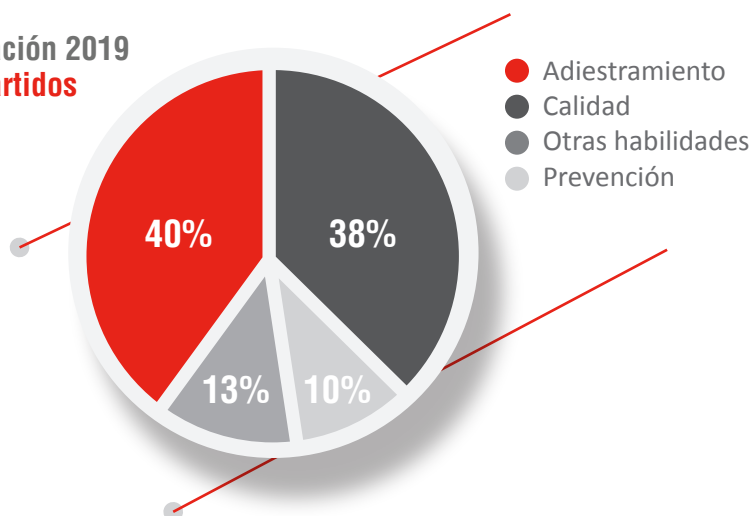
Se espera que en el transcurso de 2020 se implementen acciones alineadas a las áreas de oportunidad detectadas. También en pro de la prevención y manejo del estrés, se realizó un taller con la UNAM titulado “Técnicas para la reducción del estrés y claridad mental” impartido a 166 colaboradores del área de operaciones, lo cual representó 1,328 horas de formación.

Capacitación

Anualmente desarrollamos e implementamos un completo plan de formación, alineados a las necesidades de capacitación técnica y gerencial del personal. La finalidad de Ferrocarriles es dar a sus empleados las herramientas necesarias para su óptimo desempeño e impulsar su desarrollo profesional.

Durante 2019 se programaron e impartieron 45 cursos, a los cuales asistieron 822 colaboradores; generando un total de 13,000 horas de formación. Las principales temáticas de formación por el total de cursos impartidos fueron: 40% en prevención de riesgos laborales, salud y medio ambiente, 37% en adiestramiento de habilidades para trabajo; 10% en calidad de procesos y 13% en diversas habilidades relacionadas a la informática y finanzas.

Cursos de Capacitación 2019
45 cursos impartidos





Equilibrio Vida Laboral y Familiar

Hacemos extensivo nuestro apoyo y colaboración a las familias de nuestros colaboradores, buscando generar un balance justo entre el ámbito familiar y laboral, a través de la constante mejora de prestaciones, así como la organización de eventos deportivos y culturales que promuevan la convivencia familiar.

CONCEPTOS	PRESTACIÓN PERSONAL SINDICALIZADO
Días de Vacaciones	25 días (15 días pagados y 10 días descanso)
Prima Vacacional	35%
Permiso por Matrimonio	3 días
Permiso por Fallecimiento de Familiares 1er. Grado	3 días
Permiso por nacimiento de hijos	5 días
Fondo de Ahorro	13%
Compra de útiles escolares anual	\$ 2,100
Vales de Despensa	\$ 1,600
Ayuda Transporte Mensual	\$ 760
Seguro de Vida	\$ 300,000 en caso de muerte natural y doble en caso de muerte accidental
Ayuda de Gastos Funerarios Titular y Familiares en 1er. Grado (Padre, Madre, hijos)	\$ 40,000.00
Aguinaldo	30 días pagados en Diciembre
Protección familiar	7 meses de sueldo pagados a la familia en caso de defunción del trabajador

Recorrido para hijos, sobrinos y nietos de los colaboradores “Verano Verde en el Tren Suburbano”

Por quinto año consecutivo, Ferrocarriles Suburbanos invitó a los hijos, sobrinos o nietos de colaboradores Grupo CAF México, a que conocieran el Tren Suburbano, tomando como eje rector la importancia de la seguridad para nuestros usuarios.

Objetivos del recorrido:

- Promover la integración familiar.
- Reconocer la importancia del Tren Suburbano en temas de seguridad, sustentabilidad y cuidado del medio ambiente.
- Enaltecer la labor que realiza el colaborador en sus actividades diarias dentro del Tren Suburbano con sus familiares.

El jueves 8 y viernes 9 de agosto se llevaron a cabo actividades con más de 60 niños invitados y sus familiares, teniendo como actividad recreativa adicional la presencia del Cuentacuentos Binx Quintero.





COMPROMISO



Limpieza para tu comodidad.

“Nuestro compromiso con el medio ambiente se consolidó con logros sobresalientes en materia de energía, agua y residuos durante 2019, permitiéndonos reducir nuestro impacto ambiental y el de todos nuestros usuarios.”

Arq. Enrique Navarro Domínguez



COMPROMISO

7: Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.

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

7. Energía asequible y no contaminante.

6. Agua limpia y saneamiento.

12. Producción y consumo responsable.

7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.

6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

Política Ambiental y Sistema de Gestión Ambiental.

Utilización de energías limpias.

Tratamiento y reuso de agua.

Disposición adecuada de residuos.

80% de la energía utilizada por el tren es renovable.

100% del agua utilizada para la limpieza exterior de tren es tratada y 40% de esta es reutilizada para riego.

24% de reducción en la generación de residuos frente al 2018.

1,149 kilos de pilas recolectadas para su correcta disposición gracias a la instalación de tres contenedores especiales.

La tecnología e innovación que desarrolla CAF en favor del medio ambiente y una movilidad sostenible [aquí](#)





Nuestro compromiso con el medio ambiente nos ha llevado a analizar y entender el impacto ocasionado por nuestras operaciones para impulsar los aspectos positivos que esta genera y reducir la huella de aquellos aspectos adversos. Lo más relevante a destacar es que, gracias al Suburbano, se reducen los Gases Efecto Invernadero (GEI) en el Valle de México porque es una alternativa de transporte eficiente y amigable con medio ambiente.

Desde el inicio de nuestras operaciones hasta el 2019 el Suburbano ha contribuido a:



Los impactos ambientales de nuestra operación se concentran en los insumos necesarios para la operación del Tren. En primera instancia está la energía, luego el consumo de agua y los residuos generados por la limpieza y mantenimiento del equipo. Estos aspectos son gestionados y monitoreados por nuestra Política y Sistema de Gestión Ambiental.

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

Política Ambiental

Es un instrumento interno que guía el actuar de la empresa en términos ambientales, orientando a empleados y proveedores sobre los principios establecidos para garantizar que la operación se mantenga en equilibrio con el planeta.

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 todos los procesos y áreas.
- 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.



● Sistema de Gestión Ambiental

Regula la correcta administración de los depósitos y procesos de recolección, clasificación y disposición de los residuos; además de la operación y mantenimiento de nuestras dos plantas de tratamiento de agua.

Independiente del impacto positivo generado a la comunidad en nuestro sistema de Transporte, desde el proceso de construcción del Tren, se tuvieron en cuenta las tecnologías que permitieran optimizar nuestro desempeño ambiental, por ejemplo:

- — Tecnología de frenado regenerativo, donde la energía generada al momento de frenar es reutilizada por el sistema eléctrico de Comisión Federal de Electricidad (CFE)
- — Utilizamos concreto permeable de alta resistencia que permite el filtrado del agua de lluvia en el estacionamiento ecológico de la estación de Cuautitlán.
- — Contamos con luminarias solares con sistema fotovoltaico para alumbrado exterior.



Energía

A lo largo del 2018 se adaptaron nuestras instalaciones y equipos para el funcionamiento óptimo de la alianza con la empresa generadora de energía eólica Vive Energía; lo que nos permitió en 2019 poder suministrar con fuentes renovables el 80% de electricidad requerida para la operación, reduciendo de forma significativa nuestras emisiones y la de todos aquellos que utilizan nuestro sistema de transporte.

○ **Aproximadamente 31,642,308 kWh de energía renovable se utilizaron para la operación del tren en 2019.**

También, se concluyó en este año el reporte sobre la primera etapa de sustitución del software y hardware de campo del telemando de energía y catenaria. Para 2020 se proyecta continuar con la segunda etapa de esta sustitución y la rehabilitación del terraplén de las subestaciones de Tracción Vallejo y Tultitlán.

En términos de eficiencia energética se sustituyeron interruptores de potencia de 230 Kv, transformadores de corriente y apartarrayos con aislamiento sintético que minimizan la utilización de gas SF6 y aceites dieléctricos refrigerantes. También se avanzó con la sustitución de equipos de aire acondicionado por equipo más ecológico que utiliza gases R410, menos agresivo con el medio ambiente. Al cierre de este año tenemos un avance del 38% (se han sustituido 25 equipos de 66).

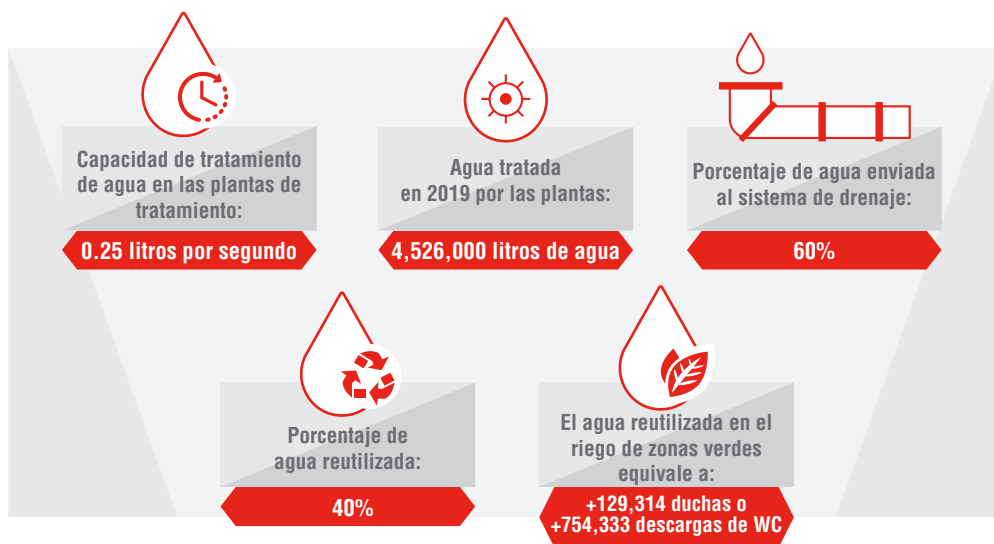
En cuanto a iluminación, continuamos con nuestra misión de colocar lámparas ahorradoras LED en nuestras instalaciones. En 2019 se sustituyeron 120 equipos en la estación de Buenavista; se espera que para 2020, el 100% sean más ecoeficientes.



Agua

Para asegurar el máximo aprovechamiento del agua contamos con dos plantas de tratamiento ubicadas en los talleres de Pantaco; que a su vez, están conectadas a un sistema de riego de áreas verdes, que tienen como finalidad reutilizar varios litros de agua tratada para mantener en buen estado estas zonas. El agua que no es reutilizada se descarga en el sistema de drenaje, de acuerdo a las disposiciones ambientales vigentes, para después pasar por las plantas de tratamiento.

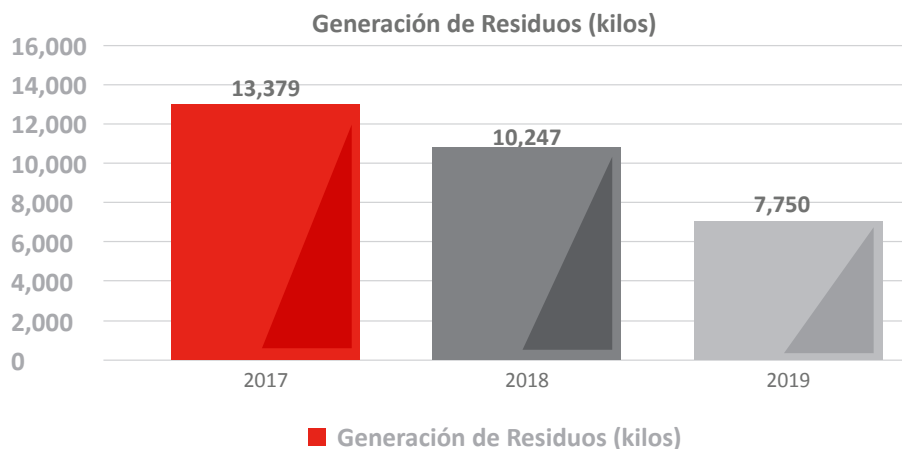
Además, procuramos contaminar lo menos posible el agua utilizando productos e insumos de limpieza y sanitarios biodegradables.



Residuos

Estamos comprometidos con el correcto manejo de todos los residuos para garantizar a nuestros colaboradores y usuarios que cualquier objeto depositado en los contenedores de la empresa será desechado debidamente, y demostrar a las autoridades competentes que todos los desechos, producto del mantenimiento del tren, tendrán una disposición final adecuada según su nivel de peligrosidad para el medio ambiente.

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 generan nuestra actividad. Desde marzo de 2009 a diciembre de 2019 se han generado 83,500 kilos de residuos, los cuales han sido dispuestos de acuerdo a la normatividad con el apoyo de proveedores certificados por las autoridades competentes.



La generación de residuos al interior de la operación se redujo en un 24% frente al año anterior.

Impulsamos la conciencia por el manejo óptimo de los residuos a nuestros usuarios y les brindamos herramientas para que puedan ser parte de la solución. En 2019 se instalaron tres contenedores especiales en las terminales de Buenavista y Cuautitlán, donde se lograron recolectar y desechar de forma apropiada 1,149 kilos de este material. Para el cierre de este año se tiene previsto la recolección de 250 kilos más.



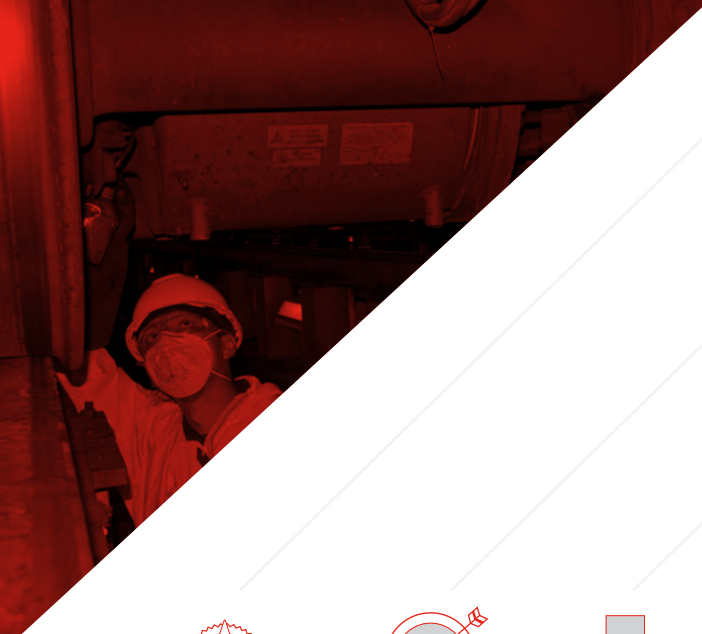
APOYO



Mantenimiento para tu tranquilidad.

“De la mano de nuestro compromiso ambiental está el apoyo que damos al desarrollo social de nuestra comunidad. Impulsamos el emprendimiento y desarrollo económico de microempresarios, el deporte y la cultura.”

Arq. Enrique Navarro Domínguez



APOYO

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

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

11. Ciudades y comunidades sostenibles.

11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y así mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

Reglamento de usuario.

Iniciativas sociales.

Políticas de compras.

Brindar un sistema de transporte inclusivo.

Promoción del emprendimiento, desarrollo económico local, la salud, el deportes y la cultura en nuestra comunidad cercana.

Transparencia y protección de los derechos humanos en la asignación de presupuestos.

400 Tarjeta PMR gestionadas anualmente para personas con discapacidades no aparentes.

Total de beneficiarios de las actividades de promoción de la cultura, el deportes, el cuidado del medio ambiente y el emprendimiento: 1,307,073.

Todos los contratos con proveedores son amparados con un Convenio de Ética.

El Informe de Sustentabilidad CAF [aquí](#)

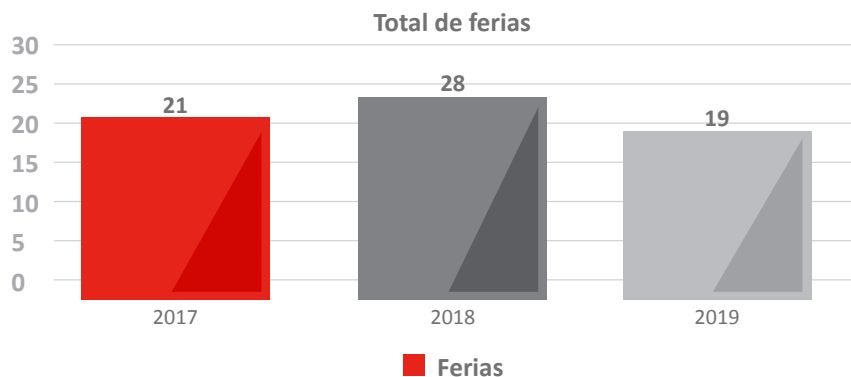
Nuestras redes sociales





● Ferias – Promoción de Emprendimiento

Nuestras ferias comerciales, que se desarrollan al interior de nuestras instalaciones, permiten la exposición de productos y servicios de pequeños empresarios; teniendo como objetivo principal apoyar la activación económica local. Las ferias cuentan con un promedio de visitas de 1,000 a 1,500 personas diariamente.



● Eventos

Apoyamos eventos que 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 además de brindar espacios recreativos a nuestros usuarios y al público en general.

● Promoción del Deporte

○ La 4ª. Carrera del Tren Suburbano.

Se realizó el domingo 9 de junio de 2019, contando con la participación de 1,200 corredores. Por cuarta ocasión el evento reunió a toda la comunidad del Suburbano: usuarios, empleados, comunidad, vecinos y proveedores del Tren. El recorrido contó con 2 rutas: una de 5 y 10 kilómetros.

De igual manera, se realizó la tradicional caminata familiar de 3 kilómetros en las inmediaciones de la Estación Cuautitlán.

El 26 de abril se realizó la presentación a prensa de la 4ª. Carrera del Tren Suburbano en la Casa de la Cultura del Municipio de Cuautitlán, Estado de México, donde se contó con la presencia del Presidente Municipal, Lic. Mario Ariel Juárez. El día del evento se vivió un ambiente familiar y recreativo donde personas de todas las edades disfrutaron de la carrera y diferentes amenidades.



La 3ª. Edición del Torneo de Box “Buscando al Campeón Suburbano”

El 28 de septiembre, en la Estación Buenavista, se llevó a cabo la final femenil y varonil de las categorías mayor, menor y élite de la 3ª Edición del Torneo de Box “Buscando al Campeón Suburbano”, avalado y organizado en coordinación con la Asociación de Boxeo de la Ciudad de México, A.C.

En esta edición se contó con la participación de más de 350 pugilistas, que durante los cuatro sábados de septiembre, se enfrentaron a través del sistema de competencia de eliminación sencilla hasta llegar a la final por categoría del torneo. El ganador en categoría Élite fue Luis Robledo; mientras que en la menor, fue Axel Villa. Para el ganador de la categoría Élite, significa el inicio del ciclo clasificatorio a los Juegos Olímpicos de Tokio 2020; mientras que para el vencedor de la categoría juvenil menor, comienza la preparación para los Juegos Olímpicos del 2024.

**Total de
beneficiarios – deportistas:
1,550**

Promoción de la Cultura

1. Exposición “La Gran Fuerza de México”: 1,300,000 espectadores
2. Presentación del Mariachi de la SEDENA: 450 espectadores
3. Coro de la SEDENA: 600 espectadores
4. Orquesta Sinfónica de la SEDENA: 450 espectadores
5. Ensamble de Jazz de la SEDENA: 450 espectadores
6. Grupo Musical de la SEDENA, Ceremonia de Clausura y presentación de la Orquesta Sinfónica de la SEDENA: 800 espectadores
7. Banda Sinfónica de la Policía Federal: 600 espectadores
8. Conciertos de la Orquesta Sinfónica de la Alcaldía Cuauhtémoc: 1,200 espectadores
9. Torneo de ajedrez: 800 participantes
10. Exposición de pintura “Iconos en Color”: 30 obras.
11. Encendido del Árbol de Navidad.

**Total de
beneficiarios – espectadores:
1,305,380**



● Promoción Institucional y del Medio Ambiente.

Desarrollamos recorridos como una herramienta de comunicación para que la comunidad en general conozca el Tren Suburbano y sus atributos, aunado a la responsabilidad social que tenemos como empresa y la vinculación con la comunidad en la que incidimos, fomentando el cuidado del medio ambiente.

Fecha	Institución	Carrera	Integrantes
8/03/2019	UNAM, Facultad de Ingeniería	Ingeniería Civil	22
2/05/2019	UNAM, Facultad Estudios Superiores ACATLÁN	Ingeniería Civil	22
24/05/2019	UNAM, Facultad Estudios Superiores ACATLÁN	Ingeniería Civil	16
9/05/2019	UNAM, Facultad de Ingeniería	Ingeniería Civil	13
09/01/2019	Agencia Reguladora del Transporte Ferroviario	Institucional	10
Total de beneficiarios:			83

● Comunicación Social

Como parte de nuestra estrategia de conexión con nuestros usuarios y demás grupos de interés, además de complementar 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.

En 2019 implementamos una activa campaña de comunicación en redes sociales con el slogan "Miles de Historias": porque más que usuarios, transportamos historias de vida de personas reales. Los ejes rectores de la campaña siguen siendo los principales atributos del Tren Suburbano: la seguridad y la rapidez, incluyendo los siguientes aspectos: precio justo; no hay vendedores ambulantes; optimización del tiempo para estudiar, trabajar, disfrutar con la familia; y, el acercamiento a utilizar servicios en las inmediaciones al Tren Suburbano.

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 sobre usar el Tren Suburbano.

	Seguidores al 31 de agosto de 2018	Seguidores al 31 de agosto de 2019	Incremento %
Facebook	45,581	56,650	24.28%
Twitter	20,952	24,004	14.57%
YouTube	1,399	1,456	4.07%
Instagram	893	1,142	27.88%

De conformidad con la encuesta de satisfacción de diciembre de 2018: 8 de cada 10 usuarios del Suburbano acostumbran navegar en Internet; de los cuales el 94% tiene un teléfono inteligente y, 6 de cada 10, lo utilizan durante su traslado en el Tren Suburbano para chatear e interactuar en redes sociales.



Inclusión

Se implementó durante el último trimestre del año la “Zona Econduce en el Tren Suburbano” con la disponibilidad para los usuarios del Tren de 15 motonetas eléctricas ECONDUCE.

El objetivo principal de esta estrategia es impulsar una movilidad sustentable y facilitar a los usuarios del Tren Suburbano un espacio especial y exclusivo para estos vehículos eléctricos en la estación Buenavista. Adicional, contamos con nuestros bici-estacionamientos, que tienen capacidad total para albergar 1,320 bicicletas.

Somos un medio de transporte incluyente, adaptamos nuestras instalaciones y trenes a fin de brindar condiciones de equidad e inclusión a personas con alguna discapacidad, por medio de: 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 las tarjetas PMR 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.

Ética con Proveedores

Asegurar que nuestros proveedores se guíen bajo estándares éticos, similares a los nuestros, es clave para salvaguardar los Derechos Humanos en la operación. Por ello, contamos con un Convenio de Ética con Proveedores que forma parte de la Política Adquisiciones y funciona como un filtro para seleccionar a los proveedores y evaluar el costo-beneficio para cada producto o servicio a licitar.

Desde su implementación, se han firmado contratos solo con proveedores que han pasado nuestro filtro ético. 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.



*Tu tranquilidad es
nuestro trabajo, día a día*





Irado Galindo Gutiérrez
e mail: irad.galindo@fsuburbanos.com