



# ÍNDICE



<b>CARTA A LA COMUNIDAD DEL SUBURBANO</b>	1
<b>FERROCARRILES SUBURBANOS</b>	2
Misión	
Visión	
Valores	
<b>LOGROS 2020 Y RETOS 2021</b>	3
<b>RESILIENCIA ORGANIZACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>	4
<b>ÉTICA Y TRANSPARENCIA</b>	10
Código de Conducta	
Sistema Integral de Denuncias	
Comité de Ética	
Sistema de Gestión de Calidad	
Cumplimiento	
<b>COLABORACIÓN Y DESARROLLO</b>	15
Reglamento Interno de Trabajo	
Seguridad Laboral	
Programa de Mantenimiento	
Clima Laboral	
Capacitación	
Evaluación de Desempeño	
<b>APOYO SOCIAL</b>	21
Vinculación Comunitaria	
Comunicación Social	
Inclusión	
Ética con Socios Comerciales	
<b>COMPROMISO AMBIENTAL</b>	26
Política Ambiental	
Sistema de Gestión Ambiental	
Energía	
Agua	
Residuos	
<b>CONCLUSIÓN</b>	30

# CARTA A LA COMUNIDAD DEL SUBURBANO



Por octavo año consecutivo presentamos a toda nuestra comunidad esta Comunicación del Progreso, con el objetivo de transparentar las acciones y resultados de la organización en pro del desarrollo sostenible en México, además de reafirmar nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

2020 quedará en la historia de la humanidad como un año de crisis, en Ferrocarriles entendimos y gestionamos esta crisis como un detonante para el cambio y el aprendizaje, permitiéndonos reforzar la resiliencia de la organización y administrar la contingencia con equidad y proactividad para mantener la continuidad del negocio.

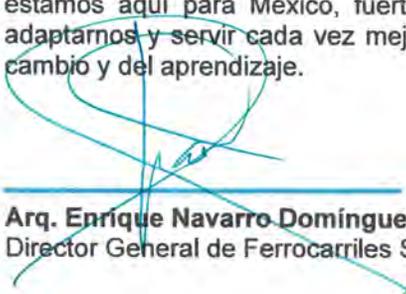
Esta crisis generada por la COVID-19 ha llevado a más de un tercio de la población mundial a algún nivel de reclusión y a un importante número de empresas a interrumpir su operación y cadenas de suministros, generando desaceleración económica, el garantizar la operación del Tren Suburbano y continuar transportando a cientos de miles de personas es nuestra mayor contribución a la reactivación económica, por ello implementamos diversas acciones para garantizar una operación segura.

Fruto de todos los esfuerzos es que somos el primer medio de transporte público en México en recibir la certificación de AENOR sobre nuestros protocolos para la atención y prevención de la propagación del virus. Esta certificación es el reflejo de nuestro compromiso con la salud y bienestar de nuestros usuarios y empleados.

Nuestro compromiso también tiene alcances en el ámbito ambiental, el 80% de la energía utilizada por el tren para operar es renovable y el 100% del agua utilizada para la limpieza del tren también es renovable. Y en el ámbito de la ética, durante el año se implementó un completo programa de cumplimiento normativo para la prevención de delitos.

Nuestro compromiso social en 2020 cambió, los eventos y ferias de vinculación para el apoyo a la economía local, la educación y cultura lo transformamos en estrategias digitales de comunicación e información sobre la COVID-19 para cuidarnos todos.

Juntos como sociedad debemos crear una nueva normalidad que nos permita crecer en armonía con nuestro entorno y nuestra realidad, en Ferrocarriles Suburbanos siempre estamos aquí para México, fuerte como las vías de un tren, ágiles y rápidos para adaptarnos y servir cada vez mejor a nuestro país. Gracias a todos por ser parte del cambio y del aprendizaje.

  
**Arq. Enrique Navarro Domínguez**  
Director General de Ferrocarriles Suburbanos, S.A.P.I. de C.V.

# FERROCARRILES SUBURBANOS

Somos una filial de Construcciones y Auxiliares de Ferrocarriles (CAF), con sede en España. En 2005 obtuvimos la licitación para construir y operar el primer Tren Suburbano en México, el cual comenzó a operar en 2008. Tras doce años de operación somos el primer medio de transporte en el Valle de México en alinearse al Pacto Mundial, operando con energía renovable y siendo transparentes en cada una de nuestras acciones ante nuestro compromiso, voluntariamente adquirido, en pro de un desarrollo sustentable y una mejor calidad de vida para 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



COMPROMISO



DISCIPLINA



INTEGRIDAD



ORGULLO



EXCELENCIA

# LOGROS 2020 Y RETOS 2021



Temática



Reto 2020



Estatus



Reto 2021

Vinculación con la comunidad

Implementar campaña de sensibilización sobre las actividades de mantenimiento ejecutadas en 2019 y el primer trimestre de 2020.

**100%**

Seguir informando eficaz y eficientemente a todos nuestros usuarios y colaboradores sobre las recomendaciones que realicen las autoridades sanitarias para mitigar el contagio de la COVID-19.

Ética y Transparencia

Desarrollar campaña de reforzamiento del Código de Conducta y Línea Ética.

**100%**  
Se actualizó el Código en alineación a la contingencia.

Adaptar los procesos de formación y desarrollo bajo la nueva normalidad y atención a emergencias sanitarias, salvaguardando la integridad de nuestros colaboradores.

Gestión Operativa

Ejecutar la segunda etapa de migración de hardware y software de equipo de Telemando de Campo.

**100%**

Curso para los supervisores de comunicación efectiva y liderazgo.

Sustituir líneas de fibra óptica instaladas en ductos de excavación bidireccional ubicado entre la SE Vallejo y las vías 1 y 2 del Suburbano.

**100%**

Disminuir las intervenciones del mantenimiento correctivo y cumplir al 100% el programa anual de mantenimiento.

Compromiso Ambiental

Sustituir 100% de las luminarias LED en las oficinas de Buenavista.

**100%**

Ahorro en medios de almacenamiento (CD a USB) para evitar generar basura tecnológica.

Recolectar y disponer adecuadamente de 1,500 kilos de pilas en 2020.

**100%**  
Se sobrepasó la meta, llegando a más de 3 mil kilos de pilas.

# RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Tras llegar el día que nadie esperó, como organización responsable y sólida Ferrocarriles Suburbanos desplegó y ejecutó su plan maestro para garantizar la continuidad de la operación, alineado a diez frentes de trabajo claves para la resiliencia organizacional y gestión de la contingencia. Las acciones y resultados más representativos de cada frente se describen a continuación:



## 1 Salud y bienestar del colaborador

La base para garantizar la continuidad del servicio es contar con un personal sano y seguro. Nuestros colaboradores son los encargados de movilizar los trenes permitiéndonos así servirle a cada uno de nuestros usuarios. Por lo que para garantizar la salud y bienestar del personal administrativo y operativo hemos implementado diversas medidas a fin de garantizar la continuidad de la operación y mantener un sistema de transporte seguro:



Elaboramos y distribuimos un manual (Protocolo de formación de actividades Covid-19-KIT) que recoge las políticas, prácticas y actuaciones bajo las cuales opera el sistema para prevenir posibles contagios y operar de forma segura cada área y centros de trabajo; el manual es de obligado cumplimiento para el personal interno, proveedores y visitantes.



Entregamos y exigimos el uso obligatorio de equipos de protección individual/personal (EPI) acorde al tipo de factor de riesgo de exposición al que se encuentra expuesto cada colaborador, durante su jornada laboral.



Establecimos la desinfección constante de instalaciones, áreas comunes y oficinas, elementos de trabajo, vehículos de trabajo y centros productivos.



Realizamos al personal pruebas serológicas de COVID-19 y así minimizar riesgos. A todos los casos sospechosos con sintomatología compatible con COVID-19, se les aplica la prueba PCR, con la finalidad de garantizar un retorno laboral seguro.



Estandarizamos un protocolo de atención para personal operativo con sintomatología compatible con COVID-19. Este protocolo se aplica para personal interno y subcontratado, así como para usuarios, uno de sus objetivos es dar trazabilidad y generar un reporte diario de posibles casos.



Colocamos señalética de flujos con flechas de entrada y salida en los accesos de centros de trabajo y oficinas de acuerdo con las recomendaciones emitidas por la autoridad sanitaria, lo anterior con el objetivo de que no existan contactos frontales ni aglomeraciones.



Desarrollamos el control y monitoreo especial y constante a personal que tenga algún padecimiento o tratamiento médico o que tenga más de 60 años (población vulnerable).



Hacemos la revisión de temperatura a todo el personal interno y externo en oficinas, antes de que inicien operación y durante la jornada según el número de entrada y salida al centro de trabajo (aplica para todo los centro de trabajo y líneas).



Colocamos contenedores de residuos peligrosos biológicos - infecciosos señalizados y exclusivos para el desecho de cubrebocas y guantes en todas las estaciones del sistema y centros de trabajo, tanto para usuarios como para colaboradores.



Suspendimos los cursos no críticos y reuniones que conglomeran personal y que no sean prioritarios. En el caso de ser prioritarios, las clases serán reducidas, manteniendo una distancia mínima de 1.5 m.

## 2 Protección del usuario

El servicio de transporte del Suburbano siempre se ha caracterizado por ser seguro, limpio y rápido, estas condiciones hoy más que nunca trasciende en nuestros usuarios y su salud. Reforzamos las acciones, controles y provisiones para superar nuestros estándares y en estos tiempos brindar a nuestros usuarios la confianza y certeza de que trabajamos por su seguridad. Entre las acciones implementadas están:



El uso de los ascensores en estaciones se restringe a máximo 2 personas con obligatorio uso de cubrebocas, además de reforzar la limpieza y desinfección.



Colocamos dispensadores de gel en las estaciones para el uso de los usuarios.



Realizamos campañas dirigidas a los usuarios, obsequiando cubrebocas y gel antibacterial, con la finalidad de sensibilizar y hacer consciencia en la importancia de su uso para el cuidado de las medidas de seguridad sanitaria.



Hacemos una limpieza cíclica profunda de vestíbulos, andenes y cada uno de los trenes cada vez que termina el recorrido de toda la línea. Se desinfecta de forma enfática los pasamanos, botones de apertura y cierre de puertas, asientos, agarraderas, maleteros, etc., en cada una de las salidas de los trenes de las estaciones terminales (Buenavista y Cuautitlán).



Suspendimos eventos deportivos y culturales al interior de las instalaciones. Se suspendieron ferias y la renta de espacios comerciales durante los meses de mayo y junio por indicaciones de la autoridad sanitaria.

## 3 Cadena de suministro

Compartimos información y sensibilizamos a nuestra cadena de suministros sobre nuestros procedimientos y medidas de prevención y control para el COVID-19, lo anterior con el fin de asegurar que la cadena de operación y servicio del tren trabaje de forma unificada y sinérgica para contener la pandemia, en nuestro ámbito de influencia. Las acciones más relevantes de 2020 fueron:



Realizamos la verificación de cumplimiento a medidas de seguridad sanitaria por parte de personal externo, lo anterior con el fin de validar que las medidas de prevención y control para COVID-19 se están aplicando correctamente por parte de los proveedores que suministran servicios dentro de las instalaciones.



Reforzamos las consignas al personal de la empresa de vigilancia, limpieza y de traslado de valores del sistema para que cumplan y verifiquen de manera obligatoria las medidas sanitarias establecidas.



Invitamos a nuestros diferentes socios comerciales a mantener las medidas sanitarias dispuestas por la autoridad para mitigar los contagios por COVID 19, tanto en sus actividades comerciales como en la protección de sus empleados, trabajadores y usuarios.

## 4 Gestión de riesgos

Blindar la operación, es la reacción inmediata ante la crisis, lo cual requiere de una gestión constante de los riesgos posibles ante la contingencia, una visión y control integral de la operación. En Ferrocarriles contamos con un plan maestro de actuación liderado por un Comité de Crisis interno, ambos elementos buscan garantizar la continuidad de la operación y su resiliencia, para saber cómo actuar y qué esperar durante y post crisis. Sobre el Comité podemos resaltar:

### ● Constitución del Comité de Crisis

El 11 de marzo de 2020 se creó de manera formal un Comité de Crisis ex profeso para la atención de la pandemia del COVID -19 al interior de Ferrocarriles Suburbanos. La primera sesión con todos los integrantes se llevó a cabo el viernes 13 marzo, integrado por la alta dirección de la empresa.



### ● Acciones y misión del Comité de Crisis

Este Comité es el encargado de analizar la información emitida por la autoridad nacional e internacional, así como de expertos en la materia y el corporativo CAF, para atender la contingencia definiendo las acciones y estrategias concretas de manera interna y externa: de cara al usuario, equipo de colaboradores y grupos de interés.

### ● Supervisión del cumplimiento de acciones

El Comité designó al personal de la Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente a realizar recorridos de supervisión en todo el sistema para que los colaboradores, proveedores y socios comerciales cumplan con las medidas de prevención indicadas por la autoridad y las propias definidas por Ferrocarriles Suburbanos, dentro de las áreas supervisadas se encuentran: andenes, estaciones, taquillas, jefaturas de estación, centros de trabajo, talleres, plaza comercial Forum, etc.

## 5 Control de la operación

A partir de las recomendaciones emitidas por las autoridades sanitarias, hemos definido los insumos necesarios para minimizar los riesgos de propagación del virus y continuar brindado el servicio de manera segura para nuestros colaboradores y usuarios, por lo anterior y con el apoyo del Comité se hace un control de los insumos requeridos por la operación a fin de asegurar el stock necesario y dar continuidad al servicio, lo anterior en alineación al seguimiento a la densidad de los usuarios.

### ● Control de insumo

Se realiza a través de un control de almacén, de acuerdo con el consumo diario de los insumos, la demanda del número de personal a atender y los pronósticos de tiempo de duración de la pandemia emitidas por la autoridad en la materia, guardando siempre un stock de seguridad por las variables que se pudiesen presentar.

### ● Seguimiento de densidad de usuarios

La Dirección de Operaciones en conjunto con la Dirección General mantienen una constante supervisión de los aforos para poder regular la oferta del servicio con base en su demanda, la cual ha venido disminuyendo. Parte de la continuidad del negocio es procurar la maximización de recursos sin que se vea mermada la seguridad de los usuarios y colaboradores, según la densidad se determina la oferta (sustitución de trenes de composición doble por sencilla).

## 6 Auditoría

Con la finalidad de asegurar la implementación de los protocolos de actuación frente al COVID-19 que se han establecido, así como conservar los niveles de calidad y seguridad del sistema de transporte y lo más relevante, prevenir contagios y cuidar la salud de colaboradores y usuarios, se inició un proceso de verificación por parte de un tercero (AENOR de México S.A. de C.V.) con el propósito de obtener la certificación (IE-DTC-005) que avala la implementación de dichos protocolos.

EL 29 de octubre del presente año se obtuvo la certificación de nuestro protocolo de actuación, el cual tiene vigencia de un año. Este proceso de auditoría externa nos permite dar mayor confianza a nuestros usuarios sobre la correcta gestión del sistema y de todos nuestros esfuerzos para brindar un medio de transporte público seguro que procura la mitigación de riesgos de contagio de este virus.



**FERROCARRILES ES EL PRIMER  
SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO EN MÉXICO  
EN CERTIFICAR SU PROTOCOLO DE ACTUACIÓN  
FRENTE AL COVID-19**

## 7 Gestión del personal

Además de proteger la salud de nuestros colaboradores ante la pandemia, también somos conscientes de que su desarrollo profesional y el de la organización debe continuar y cambiar para responder a una nueva normalidad. Con la finalidad de evitar concentraciones y posibles contagios, a partir del mes de marzo se implementó un esquema de trabajo mixto para aquellos puestos que así lo permitían, para otros un esquema de teletrabajo del 100%, y para puestos esenciales que se requiere el trabajo presencial, el establecimiento de medidas de seguridad sanitaria, tales como aforos máximo, barreras de protección, equipos de protección personal y de sana distancia. También se han implementado escalonamiento en los horarios de comida.

Se realizaron encuestas de salud ocupacional, clima laboral y evaluaciones de desempeño a fin de sondear y gestionar acciones en pro del bienestar de nuestro personal. Se dieron más de 7 mil horas de formación y se pusieron en marcha las siguientes acciones:

- Implementamos y sesionamos la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene con la finalidad de garantizar las medidas necesarias para el desempeño de nuestros trabajadores.
- Se implementó la firma digital en los recibos de nómina, evitando el uso de papel y los traslados de los trabajadores.
- Con los esquemas mixtos y de teletrabajo, se realizó una campaña de comunicación interna, con la finalidad de privilegiar al 100% las reuniones virtuales y capacitaciones, con recomendaciones para hacer más eficientes las mismas.

## 8 Vinculación y obligaciones legales

Mantenemos comunicación constante y permanente con la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos (ALAMYS) y las empresas de transporte ferroviario de usuarios, para conocer y compartir las acciones y medidas que se están llevando a cabo en: España, Portugal, Brasil, Colombia, Perú, Argentina, República Dominicana, Chile, Ecuador y México.

Estamos al tanto de las recomendaciones y/o acciones que comunique el Gobierno Federal, el Gobierno de la Ciudad de México y el Gobierno del Estado de México, para difundirlo entre nuestros trabajadores y usuarios, así como para tomar las acciones correspondientes, gracias a nuestro Comité de Riesgos y protocolo de actuación.

## 9 Responsabilidad social

Nuestra estrategia de vinculación social siempre ha estado amparada en eventos, ferias y la interacción con nuestra comunidad, ante la crisis esta vinculación ha cambiado y migrado al ámbito digital. A través de una masiva estrategia de comunicación hemos informado de manera profesional, clara y oportuna a nuestra comunidad sobre la crisis sanitaria y cómo reducir los riesgos de contagio en el transporte público, ya que al ser esta una actividad cotidiana y necesaria para muchas personas, necesita hacerse de forma segura por el bien de todos.

## 10 Gestión financiera

Los sistemas de transporte son una de las industrias más afectadas por la pandemia. Aunque en todo el transporte público el mayor impacto ha sido el descenso de la afluencia de pasajeros, y en Ferrocarriles Suburbanos no es la excepción, hemos realizado todas las acciones que están a nuestro alcance, para dar continuidad al negocio sin disminuir el nivel de servicio a nuestros usuarios, y sabemos que recuperaremos nuestro ritmo de crecimiento con ímpetu y nos renovaremos como negocio gracias a las enseñanzas que esta crisis nos deja.

# ÉTICA Y TRANSPARENCIA

La ética y transparencia son ejes transversales para nuestra operación, gestionamos a través de diferentes mecanismos a fin de alinear nuestra operación y servicio a las expectativas de nuestros grupos de interés, mientras que se da cabal cumplimiento a los principios legales inherentes a nuestro sector.



Contamos con mecanismos como el **Código de Conducta** y una **Línea Ética** 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 ante nuestros proveedores con la **Convenio de Ética con Proveedores**, para así cerrar un círculo virtuoso que garantiza el cumplimiento y monitoreo de nuestros valores y principios corporativos en todo nuestro campo de actuación.

En 2020 se integró una nueva herramienta a este sólido programa para prevención del delito, el **Manual para la Prevención del Delito** y la designación de un **Oficial de Cumplimiento Normativo**, responsable de la ejecución y control de dicho manual, lo anterior dentro del contexto del **Programa de Cumplimiento Normativo**.

# PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS FERROCARRILES SUBURBANOS

CÓDIGO DE  
CONDUCTA

MANUAL DE  
ORGANIZACIÓN Y  
PROCEDIMIENTOS

BIENES Y  
SERVICIOS

PROGRAMA DE  
CUMPLIMIENTO  
NORMATIVO

CONVENIO  
DE ÉTICA  
EMPRESARIAL PARA  
PROVEEDORES

MANUAL PARA  
LA PREVENCIÓN  
DEL DELITO

MANUAL PARA  
LA ADQUISICIÓN  
DE BIENES  
Y SERVICIOS

## Código de Conducta



Nuestro Código es una herramienta de trabajo que guía el actuar de cada colaborador de Ferrocarriles Suburbanos, este se encuentra disponible en nuestra intranet y constantemente se sensibiliza a toda la comunidad laboral sobre su constante actualización y lineamientos, a fin de unificar nuestra cultura organizacional a los principios que respalda:

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



## Sistema Integral de Denuncias

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

Con la implementación de la Línea de Denuncia se busca disminuir los riesgos potenciales y las afectaciones de posibles faltas que 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.

## **Comité de Ética**

Su objetivo es 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.

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.

## **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 octubre de 2020 se recibió, por décimo año consecutivo, la recertificación de nuestro sistema después de un proceso de auditoría externa realizado por AENOR donde no se presentaron inconformidades.

Algunos de los procesos que son evaluados en la auditoría 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.

Todo el SGC a nivel interno se complementa y regula con un completo programa de auditoría interna, a nivel externo con una encuesta de satisfacción del servicio que en 2019 entregó resultados positivos, adicional AENOR, certificó el cumplimiento de los Protocolos de Actuación Frente al COVID-19.



**LA EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ENCUESTA A USUARIOS 2019 FUE DE 8.93  
LA CALIFICACIÓN MÁS ALTA EN EL HISTÓRICO. LA EVALUACIÓN 2020 SE REALIZARÁ EN DICIEMBRE  
Y SUS RESULTADOS LOS COMUNICAREMOS EN EL SIGUIENTE INFORME.**

## **Cumplimiento**

Durante 2019, el área Jurídica elaboró los manuales de organización y procedimientos para la prevención de la corrupción en aras de dar cumplimiento a la normatividad del Sistema Nacional Anticorrupción y con ello se constituyó:

### **Programa de Cumplimiento Normativo:**

Contiene las medidas necesarias para prevenir actos de corrupción al identificar y alertar sobre riesgos potenciales o situaciones problemáticas susceptibles de responsabilizar a Ferrocarriles Suburbanos por la conducta inadecuada de sus empleados, colaboradores y/o sus agentes, consultores y contratistas. De igual manera, establece los procesos para realizar una auditoría constante a efecto de verificar que efectivamente se cumplan con los estándares de integridad de la empresa.

### **Manual para la Prevención del Delito y Responsabilidades Administrativas:**

Compromiso al cumplimiento de la legalidad y los más altos estándares éticos, de integridad y profesionalismo los cuales deben guiar, en todo momento, el comportamiento de todos los empleados, colaboradores, clientes, organismos públicos, proveedores y usuarios con los que Ferrocarriles Suburbanos se relaciona.

### **Oficial de Cumplimiento:**

El Oficial de Cumplimiento Normativo tiene la responsabilidad de supervisar el funcionamiento y cumplimiento del Programa Local de Prevención de Delitos adoptado por Ferrocarriles Suburbanos en especial el programa de control y gestión de riesgos de actos de corrupción.

Esto significa, identificar las principales actividades que conllevan riesgos de corrupción por su propia naturaleza e implementar los sistemas de control interno y de información adecuados a efecto de adoptar las mejores decisiones oportunamente para su ejecución y seguimiento.

# COLABORACIÓN Y DESARROLLO

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, evaluación de desempeño, seguridad laboral y contingencias**.

A través de capacitaciones y evaluaciones aseguramos la mejora continua de las capacidades de nuestros 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

Su objetivo es 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.

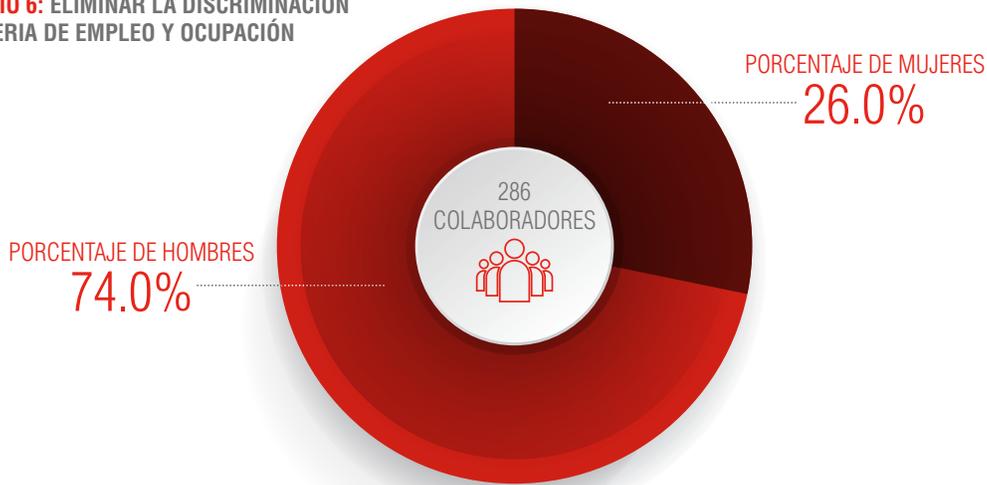


### RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES.

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

El 2020 cerró con una plantilla de 286 colaboradores, 20% tuvo las siguientes características:

#### PRINCIPIO 6: ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN EN MATERIA DE EMPLEO Y OCUPACIÓN

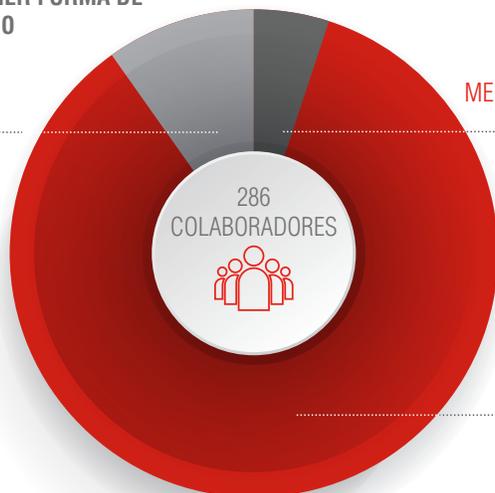


IMPULSAMOS LA INCLUSIÓN DE LA MUJER EN PROFESIONES "MASCULINIZADAS" SOCIALMENTE. CUATRO MUJERES SON AGENTES DE CONDUCCIÓN EN EL TREN SUBURBANO.

**PRINCIPIO 4 y 5: ABOLIR CUALQUIER FORMA DE TRABAJO INFANTIL Y OBLIGATORIO**

MÁS DE 50 AÑOS DE EDAD  
**10.0%**

MENORES DE 30 AÑOS DE EDAD  
**5.0%**



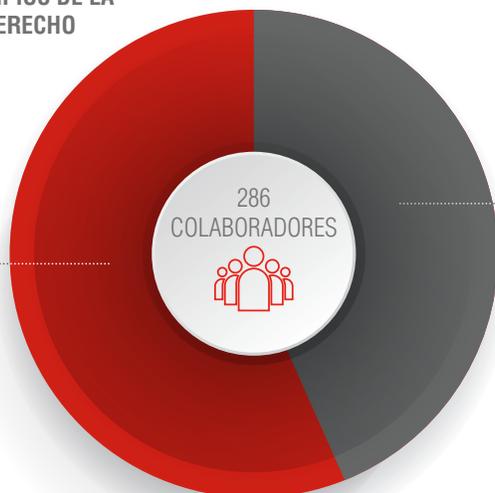
ENTRE 30 Y 50 AÑOS DE EDAD  
**85.0%**

LA EDAD MÍNIMA PARA TRABAJAR EN FERROCARRILES ES DE 18 AÑOS DE EDAD.

**PRINCIPIO 3: APOYAR LOS PRINCIPIOS DE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA**

PERSONAL NO SINDICALIZADO  
**59.4%**

PERSONAL SINDICALIZADO  
**45.1%**



LOS LINEAMIENTOS INTERNOS PARA EL DESARROLLO, GESTIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL SON LOS MISMOS.

## PRESTACIONES DE PERSONAL

Días de vacaciones

Prima Vacacional

Permiso Matrimonio

Permiso por Fallecimiento de Familiares 1er. grado

Permiso por nacimiento de hijos

Fondo de Ahorro

Compra útiles escolares anual

Vales de Despensa

Ayuda Transporte Mensual

Seguro de Vida

Ayuda por Gastos Funerarios Titular y

Familiares en 1er. Grado (Padre, Madre, hijos)

Aguinaldo

Protección familiar

\*Prestaciones superiores a los establecidos en la ley.

## Seguridad Laboral

El transporte ferroviario de personas es una actividad que exige el cumplimiento de altos estándares de calidad; ya que implica el manejo y mantenimiento de material pesado, requiere del control y seguridad por parte del personal, ya que son expuestos a diferentes riesgos de carácter físico y psicológico. Para gestionar estos riesgos y prevenir su materialización contamos con políticas y sistemas de control en los ámbitos laborales, salud y estabilidad, al igual que manejo de equipos y prevención de desastres, que 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.

Siempre hemos fomentado una cultura de salud y confianza amparada en principios básicos de acción que ante la contingencia por la COVID-19 estas medidas han sido reforzadas con Protocolos de Actuación, medidas extras de protección, aislamiento y rotación del personal y usuarios, sin olvidar los principios básicos:



Uso adecuado y responsable de acuerdo a su naturaleza y riesgo previsible de las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas y equipos de transporte general que facilitan el desarrollo y cumplimiento de nuestras funciones.



Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por la empresa, además de usar adecuadamente los dispositivos en el lugar de trabajo.



Informar a su supervisor directo y/o a los trabajadores designados acerca de cualquier situación que represente algún riesgo para la seguridad y salud de los colaboradores.



Cumplir con las obligaciones establecidas con el fin de proteger a los trabajadores en el centro de trabajo.

A nivel externo, contamos con un Manual de Seguridad en la Circulación de Operación, y Reglas de aplicación para el funcionamiento y uso del Ferrocarril Suburbano en relación con los usuarios, los cuales establecen las condiciones para garantizar la seguridad del tráfico ferroviario y sus usuarios, apoyado en un sistema de inspección permanente, supervisión y control, el cual está anclado en los Programas Internos de Protección Civil. Durante 2020 se actualizaron y enviaron a las autoridades los programas de las siete estaciones para su revisión y aprobación y se llevaron a cabo cuatro simulacros.

## ● Programa Anual de Mantenimiento

En 2019 desarrollamos un programa de mantenimiento preventivo y predictivo, el cual fue verificado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, lo cual implicó la inversión de más de 60,840 horas de trabajo y en 2020 continuamos esta ineludible labor, la cual puede pasar algunas veces desapercibida por nuestros usuarios, sin embargo, es lo que nos permite ser un transporte de vanguardia, seguro, capaz de dar valor al tiempo y la confianza que los habitantes del Valle de México. El programa Anual de Mantenimiento de 2020 implicó 81,900 horas de trabajo hombre y la ejecución de actividades de mantenimiento:

- ✓ Preventivo.
- ✓ Correctivo.
- ✓ Predictivo.



**LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO DE TRENES, BOLETAJE E INFRAESTRUCTURA; SE DESARROLLAN EN VÍAS, LUGARES DE CONFINAMIENTO Y LIMPIEZA DE TRENES (MATERIAL RODANTE), INSTALACIONES ELÉCTRICAS CATENARIAS, SUBSISTEMAS, TELEMANDO Y SCADA.**

## ● Clima Laboral

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, estos hallazgos iniciales se sumaron una segunda encuesta de salud organizativa que se difundió en marzo 2020, a fin de definir el panorama de acción ante los cambios de modalidad de trabajo. Las encuestas, su seguimiento y procesamiento de datos se realiza con apoyo de la Universidad de Mondragón en Madrid y Recursos Humanos matriz en Beasain, España.



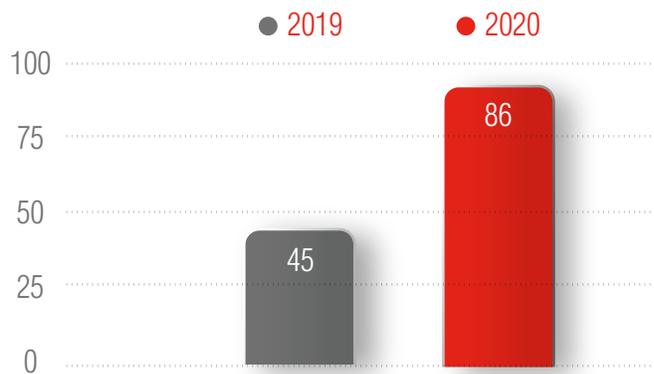
**HACEMOS EXTENSIVO NUESTRO APOYO Y COLABORACIÓN A LAS FAMILIAS DE NUESTROS COLABORADORES, BUSCANDO GENERAR UN BALANCE JUSTO ENTRE EL ÁMBITO FAMILIAR Y LABORAL, A TRAVÉS DE LA CONSTANTE MEJORA DE PRESTACIONES, ASÍ COMO LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS Y CULTURALES QUE PROMUEVAN LA CONVIVENCIA FAMILIAR.**

## Capacitación

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

En 2020 se programaron e impartieron 7,600 horas de formación para 948 asistentes, lo que en promedio serían 3.3 horas de capacitación por colaboradores. Las principales temáticas de formación fueron: el Reglamento Interno de Transporte, el Programa de Contingencias y Siniestros, capacitaciones específicas, además de cursos sobre Derechos Humanos para personal estratégico e inglés y curso de atención plena.

### CURSOS DE FORMACIÓN



## Evaluación de Desempeño

A través de la plataforma para la gestión y desarrollo de los colaboradores Talentia, en 2020 se desarrolló la evaluación de desempeño 2020 con el objetivo de:



- ..... Evaluar los resultados de los objetivos planteados en 2019.
- ..... Definir los objetivos para el año 2020
- ..... Evaluar competencias para el puesto.
- ..... Otorgar reorientación y retroalimentación.
- ..... Establecer planes individuales de mejora y desarrollo.

# APOYO SOCIAL

Renovamos la forma de generar vinculación y sinergia social en pro del desarrollo local a fin de mantener siempre activa nuestra contribución a México, ante el contexto de la Nueva Normalidad. A través de una comunicación activa, la renovación de los esquema de ferias y refuerzo de los protocolos de vinculación con socios comerciales buscamos garantizar la seguridad de nuestro sistema de transporte y usuarios.

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



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



## Vinculación Comunitaria

El principal eje de actuación de Ferrocarriles Suburbanos para generar sinergias con la comunidad local, en aras del desarrollo económico y social, son los eventos culturales, deportivos, recreativos y productivos que tienen el objetivo de involucrar a las comunidades, sus organizaciones sociales y empresas para promover la sana convivencia y afianzar lazos económicos. Sin embargo ante la contingencia sanitaria todo cambió y migramos al campo digital de la comunicación social y bajo el contexto de la nueva normalidad se realizaron las siguientes exposiciones, recorridos y ferias:



### EXPOSICIÓN:

Tercera edición de la exposición “La Gran Fuerza de México” a cargo de la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) y el Tren Suburbano, la cual tiene como objetivo estrechar lazos y fortalecer las relaciones Cívicos-Militares entre la ciudadanía y las Fuerzas Armadas de México, resaltando sus programas sociales y educativos, así como mostrar la modernización de su material y equipo y la profesionalización de su personal. Este evento se llevo a cabo antes de la Pandemia de la COVID-19.



### RECORRIDOS:

Durante 2020 se realizaron solo dos y se cancelaron los planeados por instrucciones del Gobierno de la CDMX. Los efectuados fueron con la participación de Banobras y la Facultad de Ingeniería de la UNAM.



### FERIAS:

En 2020 se realizaron 12 ferias, durante mayo y junio se suspendieron por la contingencia sanitaria. Desde el año 2011 se realizan ferias en el área inferior de la estación Buenavista, realizando de 2 a 3 eventos de este tipo por mes, en promedio se tienen entre 1,000 y 1,500 visitantes diarios por feria, a partir de abril la asistencia de los usuarios bajó aproximadamente a 250 visitantes diarios y se disminuyó el número de stands para evitar la aglomeración de visitantes y evitar contagios, todo esto en el marco de la contingencia. Para la realización de estos eventos, se cumplió con los protocolos de actuación frente a la pandemia



### DÍA DEL FERROCARRILERO / EXPOSICIÓN:

El sábado 7 de noviembre de 2020, se llevó a cabo el evento conmemorativo del CXIII Aniversario del Acto Heroico de Jesús García Corona “Héroe de Nacoziari” y LXXVI Celebración del Día del Ferrocarrilero, con la presencia del C. Ing. Jorge Arganis Díaz Leal, Secretario de Comunicaciones y Transportes, Ing. Carlos Alfonso Morán Moguel, Subsecretario de Transporte, Ing. Cedric Iván Escalante Sauri, subsecretario de Infraestructura, Mtro. Manuel Eduardo Gómez Parra, Director General de Desarrollo Ferroviario y Multimodal, Mtro. Alejandro Álvarez Reyes, titular de la Agencia Reguladora de Transporte Ferroviario, Mtra. Teresa Márquez, Directora del Centro para la Preservación del Patrimonio Cultural Ferrocarrilero de la Secretaría de Cultura, por parte de Ferrocarriles Suburbanos, Arq. Enrique Navarro, Director General y el Lic. Max Noria, Director de Comercialización y Administración de Riesgos, entre otros asistentes.

Posterior a la ceremonia se llevó a cabo la inauguración de la exposición de fotografías “Jesús García Corona, el Héroe de Nacoziari”, la cual se presentó de manera gratuita en el lobby de la estación Buenavista del 7 al 15 de noviembre de 2020.



**EL 14 DE OCTUBRE DE 2019 SE INAUGURÓ UN ESPACIO PARA 15 MOTONETAS ELÉCTRICAS DE LA EMPRESA ECONDUCE Y EN FEBRERO DE 2020 SE HABILITARON 33 ESPACIOS PARA BICICLETAS ELÉCTRICAS DE LA EMPRESA DEZBA, CON ESTOS PROYECTOS DE MICROMOVILIDAD ADEMÁS DE DARLE MÁS ALTERNATIVAS PARA UNA MOVILIDAD EFICIENTE A NUESTROS USUARIOS, TAMBIÉN PRIVILEGIAMOS EL TRANSPORTE SUSTENTABLE, COMO NUESTRO TREN. ESTOS CONTRATOS SE RENOVARAN PARA EL 2021.**



**Día de Reyes  
2020**



**Exposición "La Gran Fuerza de México"  
2020**



**Día del Ferrocarrilero  
2020**

## Comunicación Social

Con profesionalismo desarrollamos diversas piezas de comunicación con información relevante sobre la COVID-19 y la Nueva Normalidad, la cual como sociedad debemos adoptar para sobreponernos a esta pandemia. A través de diversos medios digitales y medios internos difundimos la información con el objetivo de comunicar las medidas de higiene y seguridad tomadas por el Tren Suburbano para salvaguardar la salud de sus usuarios y evitar la propagación del virus en el tren.

Más de 250 mensajes, comunicados, infografías, spots y cápsulas se han elaborado alusivas a la COVID-19 durante 2020, los cuales han sido difundidos a través de pantallas en el sistema de transporte, nuestra APP, sitio web, y por supuesto en redes sociales, las cuales año con año incrementan su nivel de alcance:

	SEGUIDORES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2019	SEGUIDORES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020	INCREMENTO %
	57,907	60,146	3.87
	24,865	26,236	5.51
	1,450	1,520	4.83
	1,252	2,552	103.83

La nueva normalidad, que sigue a la etapa de confinamiento por la pandemia de la Covid-19, es una fase de adaptación y resiliencia. En este contexto, y con el objetivo de informar al público usuario del Tren Suburbano sobre las medidas que se deben tomar para mitigar riesgos de contagio y las opciones para tener recorridos más seguros en el transporte público, Ferrocarriles Suburbanos realizó una serie de entrevistas a voces autorizadas para guiar y reflexionar sobre las correctas medidas para llevar a cabo en la convivencia social y en el transporte público en el contexto en que se vive.

Los especialistas dieron su opinión a través de información importante para invitar a los usuarios a tomarlas en cuenta con el objetivo de cuidarse y cuidar a sus familias y no bajar la guardia ante un posible contagio de la COVID-19 como llamado a la acción con vínculo emocional.

En redes sociales de la campaña se logró un impacto total de:

	Facebook	4,297 reproducciones, 13, 850 personas alcanzadas, 807 interacciones
	Twitter	9,739 personas alcanzadas, 127 Interacciones
	Instagram	3, 000 personas alcanzadas
	YouTube	169 reproducciones

## **Inclusión**

Somos un medio de transporte incluyente, adaptamos nuestras instalaciones y trenes a fin de brindar condiciones seguras para el transporte de personas con algún tipo de 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. Además de nuestras instalaciones, también en 2020 se actualizó nuestro Código de Ética a fin de salvaguardar el derecho al libre tránsito y transporte de las personas con COVID-19 o que hayan tenido algún contacto con personas enfermas.

Se dispusieron espacios seguros para el tratamiento de personas con síntomas y otras medidas para garantizar que el tren sea un medio de transporte seguro en términos de evitar la propagación del virus, pero a la vez respetuoso de los Derechos Humanos fundamentales de todas las personas.

Aún con la pandemia por COVID-19, se ha continuado la entrega de tarjetas PMR (Personas con movilidad reducida no aparente) y al ser población vulnerable, se intensificó en los procesos de entrega, las medidas de seguridad sanitaria recomendadas por las autoridades competentes.

## **Ética con Socios Comerciales**

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, a fin de evaluar el costo-beneficio y sustentabilidad de cada producto o servicio a licitar. Lo que nos permite respaldar que en nuestro ámbito de influencias nuestros proveedores se guían bajo estándares éticos, similares a los nuestros, aunado al programa de cumplimiento normativo que fue implementado en este año.

Solo se firman contratos de compra o prestación de servicio con terceros con la firma del Convenio, extendiendo así nuestro compromiso a toda la cadena de suministro, conformada 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.

Ante el contexto de la pandemia, hemos unido a nuestros proveedores y socios comerciales a los protocolos de atención y prevención del COVID-19 a fin de reforzar nuestros esfuerzos para la prevención de contagios y en equipo evitar la propagación. Por medio de revisiones, información y sensibilización damos cabal cumplimiento a los estándares y a las medidas de seguridad sanitaria en nuestra cadena de suministros y comercial.

# COMPROMISO AMBIENTAL

EL Suburbano reduce los Gases Efecto Invernadero (GEI) en el Valle de México porque es una alternativa de **transporte eficiente y amigable con el medio ambiente**, no consume combustible para su operación, sino energía que proviene de fuentes sustentables.

Los impactos ambientales de nuestra operación se concentran en los insumos necesarios para la operación del Tren. El **principal insumo es la energía**, la cual desde 2019 es un 80% sustentable, además está 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.



## 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 de la operación; 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 la tecnologías que permitieran optimizar nuestro desempeño ambiental, por ejemplo:



Tecnología de frenado regenerativo, donde la energía generada al momento de frenar es reutilizada por 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

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



La empresa generadora de energía eólica “Vive Energía” es la principal fuente de suministro de este insumo básico para operación del tren, lo que nos permitió en 2020 operar de forma más sustentable, reduciendo de forma significativa nuestras emisiones y la de todos aquellos que utilizan nuestro sistema de transporte.



En cuanto a iluminación, continuamos con nuestra misión de colocar lámparas ahorradoras LED en nuestras instalaciones. El 76% de todas las lámparas del sistema de transporte son LED.

## Agua

### 8: Promover mayor responsabilidad medioambiental.



Para asegurar el máximo aprovechamiento del agua contamos con dos plantas de tratamiento 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.

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



## Residuos

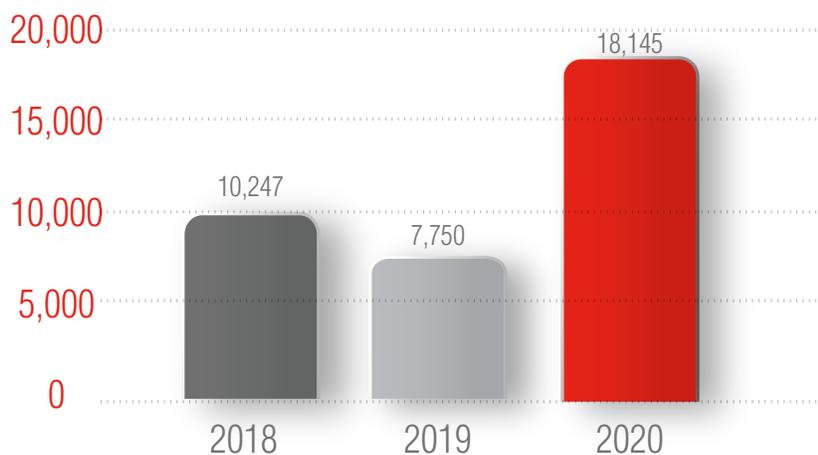
**9: Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.**



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. En 2020 los kilos de residuos generados incrementó gracias a la disposición y uso de contenedores especiales para pilas, cubrebocas, guantes y equipos de protección personal para evitar el contagio y propagación de la COVID-19.

## RESIDUOS GENERADOS Y DISPUESTOS ADECUADAMENTE (KILOS)



En 2018 se instalaron tres contenedores especiales en las estaciones de Buenavista y Cuautitlán, donde se lograron recolectar y desechar de forma apropiada 3,090 kilos de pilas recicladas en 2020 lo anterior con el objetivo de impulsar 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 2020 se instalaron contenedores de residuos peligrosos biológicos-infecciosos para los materiales como cubrebocas ante la contingencia sanitaria.

## CONCLUSIÓN

En el 2020, para Ferrocarriles Suburbanos, fue un año lleno de cambios y aprendizajes que nos permitió redoblar esfuerzos para asegurar la calidad y seguridad de nuestro sistema de transporte, gracias a la certificación de los protocolos de atención y mitigación de los riesgos de contagio de la COVID-19. También nos permitió ratificar nuestras estrategias para la gestión de riesgos, el desarrollo del personal y sistema gestión ambiental, por lo cual hoy comunicamos el progreso de una empresa resiliente capaz de afrontar y evolucionar con los retos que demanda nuestro sector y sociedad.

La continuidad de nuestra operación, en alineación a los más altos estándares de calidad y seguridad, es y seguirá siendo nuestra mayor responsabilidad social y contribución con México.



**2020**

**Irad Galindo Gutiérrez**  
e mail: [irad.galindo@fsuburbanos.com](mailto:irad.galindo@fsuburbanos.com)