



# COP 2021

**EXPANSIÓN Y REACTIVACIÓN EN MOVIMIENTO**

Ferrocarriles Suburbanos 

# CONTENIDO

---

## NOSOTROS

2

Misión	2
Visión	2
Valores	2

## CARTA DE LA PRESIDENCIA

3

## LOGROS 2021

4

## PROYECCIÓN

5

## ÉTICA Y TRANSPARENCIA

7

Código de Conducta	7
Sistema Integral de Denuncias	8
Comité de Ética	9
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	9
Programa de Cumplimiento Normativo (PCN)	11
Manual para la Prevención del Delito y Responsabilidades Administrativas	12

## COLABORACIÓN Y DESARROLLO

13

Reglamento Interno de Trabajo	14
Seguridad Laboral	16
Programa Anual de Mantenimiento	18
Capacitación	18

## APOYO SOCIAL

19

Comunicación social	19
Inclusión	20
Ética con socios comerciales y proveedores	20

## COMPROMISO AMBIENTAL

22

Política ambiental	23
Sistema de Gestión Ambiental	23
Energía	24
Agua	25
Residuos	26

## CONCLUSIONES

28

# NOSOTROS

---

Somos una empresa de transporte ferroviario masivo para pasajeros de la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM), 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 13 años de operación somos el primer medio de transporte ferroviario en el Valle de México en adherirse al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y operar con energía renovable.

Nuestro sistema de transporte se diseñó bajo los más altos estándares de seguridad, buscando brindar al usuario la máxima confianza y el mejor servicio tanto en trenes, andenes y estaciones. Se cuenta con 27 kilómetros de vías en operación, que benefician a 2.7 millones de usuarios en el Estado de México y la Ciudad de México.

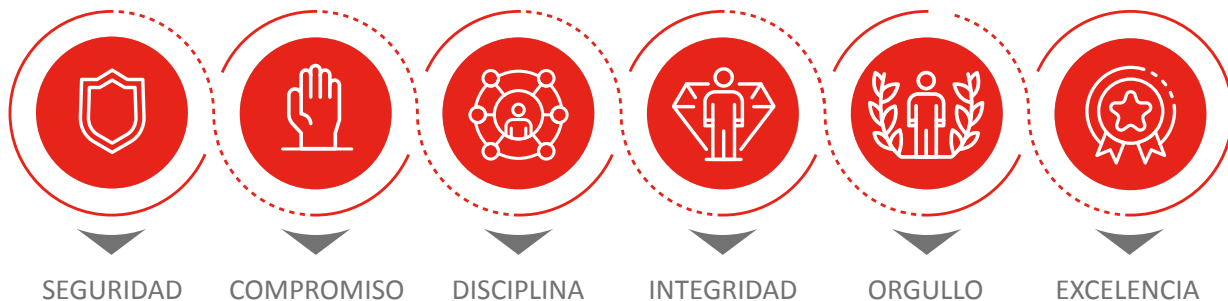
## Misión

Proporcionar un servicio de transporte público suburbano a la población en el Valle de México a través de un sistema ferroviario de vanguardia, seguro, eficiente y fiable operado por personal altamente capacitado y comprometido, que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, a la modernización de la infraestructura ferroviaria y de transporte del país, así como a la generación de valor empresarial.

## Visión

Ser la empresa líder de transporte ferroviario suburbano en México, por la excelencia operativa y explotación de todos los alcances de su concesión, así como contribuir a crear una nueva cultura de transporte, al desarrollo de las comunidades a las que sirve y a la aportación de valor agregado a Grupo CAF.

## Valores



# CARTA DE LA PRESIDENCIA

---

En estos 13 años de operación hemos hecho una gran diferencia para miles de familias que buscan transportarse de manera rápida y segura en el norte de la Zona Metropolitana del Valle de México; reducimos los tiempos de traslado hasta en un 80%, mejorando su calidad de vida. Cuidando el medio ambiente, brindamos conexiones para empresas, escuelas y personas que crecen y se expanden al igual que nosotros.

Después de poco más de un año de negociaciones y estudios, la Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes (SICT) amplió la concesión inicial otorgada en 2005 y aprobó la extensión de 23 kilómetros en nuestro sistema de transporte, desde la estación Lechería hasta el futuro Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA). El proyecto considera cuatro estaciones intermedias, la estación terminal aeropuerto y centros de transferencia modal en cada estación. Con esto, el Tren Suburbano tendrá un papel protagónico en la conexión y movilidad de las personas hacia y desde el nuevo aeropuerto.

Las obras se empezaron en el segundo semestre de 2021 y se terminarán a finales de 2023, un año después de la inauguración programada del nuevo aeropuerto. Esta obra implica beneficios para nuestra comunidad y grupos de interés, reactivación económica, empleo y accesibilidad; para nosotros, significa compromiso y crecimiento sustentable.

Esta concesión es resultado de la calidad operativa de nuestra gestión, respaldada y certificada por nuestro Sistema de Gestión Calidad auditado por la Asociación Española de Normalización (AENOR). Esta expansión se otorga por el reconocimiento y preferencia de nuestros usuarios que en la encuesta de satisfacción de 2020, calificó su nivel de satisfacción en 9.05 (en una escala del 0 al 10); y por el cuidado que le damos a la salud y seguridad de nuestros usuarios. Fuimos el primer transporte en certificar protocolos de actuación frente a la COVID-19 en 2020 y volvimos a obtener la certificación en 2021. Invertimos más de 86,580 horas/hombre de trabajo de mantenimientos preventivos, correctivos y predictivos en todo el sistema de transporte, para siempre viajar seguros.

En esta comunicación del progreso de nuestra empresa, los invito a conocer cómo nuestra operación crece y se mueve para reactivar nuestra sociedad y su resiliencia ante la nueva normalidad. Ratificamos así nuestros compromisos con los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lo que nos ha permitido ser reconocidos, por 10 años consecutivos, como una Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI).

Agradezco la dedicación y esfuerzo de todos nuestros colaboradores, el apoyo de nuestros proveedores, la confianza de usuarios y autoridades, gracias a cada uno de ustedes seguimos impactando de manera positiva en las vidas de nuestros usuarios y en la movilidad responsable en México.



Arq. Enrique Navarro Dominguez  
Director General de Ferrocarriles Suburbanos S.A.P.I. de C.V.

# LOGROS 2021

## JUSTICIA

Trabajamos en equipo con autoridades para expandir el sistema de transporte y conectar al nuevo Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México en alineación a los principios éticos internos y la normatividad aplicables.



## DIGNIDAD

Promovemos la inclusión y respeto a las personas con discapacidad. Todo el sistema, estaciones y trenes, se encuentra habilitado para apoyar a personas con discapacidad.



## PERSONAS

Implementamos limpieza y desinfección para salvaguardar la salud de usuarios y colaboradores, mantenemos comunicación y sensibilización constante sobre la COVID-19, además de brindar cursos de formación a colaboradores.



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## PROSPERIDAD

Creemos de forma sustentable, la ampliación de la concesión y expansión del Tren Suburbano generará empleo, accesibilidad y nuevas oportunidades de desarrollo para comunidades vulnerables, por medio de un sistema de transporte innovador y respetuoso del entorno.

## ASOCIACIÓN

Por noveno año consecutivo presentamos nuestra Comunicación del Progreso alineándonos a la asociación que voluntariamente hicimos con el Pacto Mundial para promover y respetar sus principios.

## PLANETA

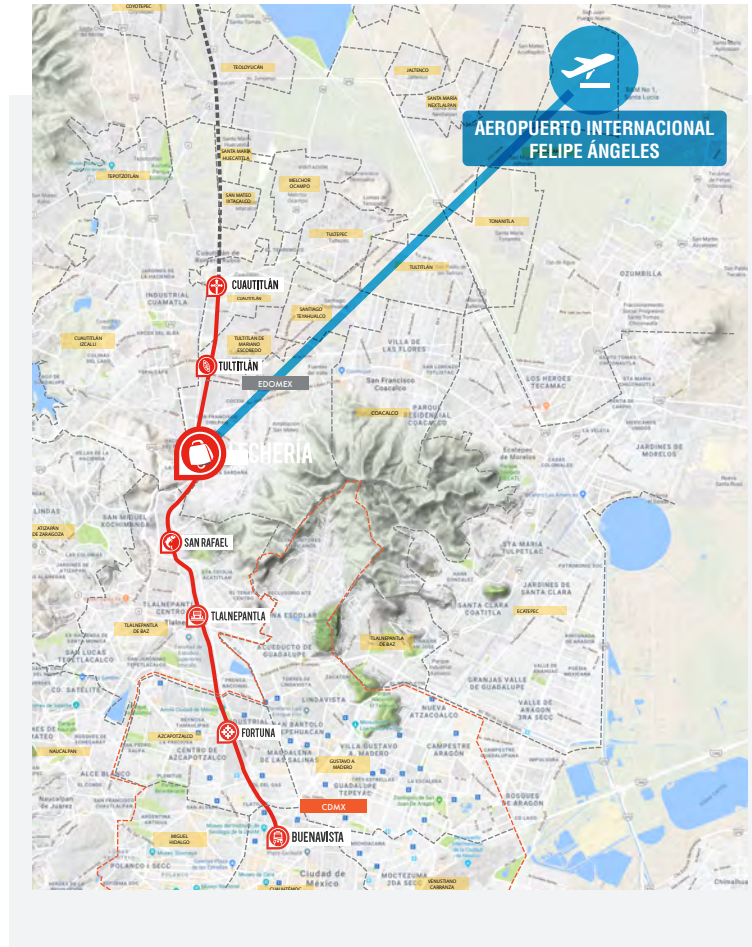
Operamos con energía que en un 80% proviene de fuentes renovables. Cuidamos el agua, medio ambiente y somos respetuosos con nuestro planeta.

# PROYECCIÓN

La ampliación del Tren Suburbano es la oportunidad de llevar a más personas, lugares y comunidades los beneficios de un transporte seguro, rápido, inclusivo y de calidad, y con esto promover y multiplicar el impacto social, económico y ambiental que por su naturaleza el tren genera.

Características generales previstas:

- El tren mantendrá la misma velocidad y estándares que el tramo de Lechería a Buenavista, por lo que el recorrido de 23 kilómetros, con cuatro estaciones intermedias, se recorrerá en 40 minutos aproximadamente; las personas podrán abordar con su equipaje.
- Las obras de construcción comenzaron en el segundo semestre del 2021 y se prevé que su operación arranque en el segundo semestre del 2023.
- El ensamble y parte de la construcción de los trenes para el nuevo tramo se harán en México, por parte de CAF en su fábrica en Huehuetoca.
- “La modificación al Título de Concesión se da en función a las prioridades del desarrollo regional y la inclusión social, apegado a las leyes y reglamentación vigentes, así como a las estrategias de desarrollo del Gobierno Federal y el sector de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes” Comunicado SICT \*[LINK](#)



USUARIOS TRANSPORTADOS POR HORA AIFA	
NÚMERO (USUARIOS)	PERIODO
5,044	2032
10,584	2042
18,610	2052
25% de los cuales serán movilizados por Ferrocarriles Suburbanos	

\*<https://www.gob.mx/sct/prensa/ferrocarril-suburbano-conectara-con-lecheria-jaltocan-y-aeropuerto-internacional-felipe-angeles?idiom=es>

# Resiliencia en Movimiento

Ferrocarriles Suburbanos se mantiene en movimiento para garantizar la reactivación social y económica de las comunidades y personas a las que sirve. Con el liderazgo de nuestro Comité COVID se mantienen activas las iniciativas para garantizar la continuidad del negocio y la resiliencia operativa ante la nueva normalidad que esta pandemia ha planteado.

Nuestras prioridades son:

- 1. Salud y bienestar del colaborador:** Mantenemos activas todas las medidas de seguridad previstas por las autoridades y el protocolo interno de actuación. Además, se capacitó al personal sobre estas medidas y se dieron facilidades para acceder a la vacunación, para así tener un regreso seguro al entorno de trabajo.
- 2. Protección del usuario:** Constante proceso de limpieza y desinfección en estricto cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas por autoridades y los protocolos internos.
- 3. Proveedores:** Compartimos información y sensibilizamos a nuestros proveedores sobre los protocolos, procedimientos y medidas de prevención y control.
- 4. Gestión de riesgos:** El Comité COVID sesionó más de 60 veces en el año, para mantener el seguimiento y control de los riesgos operativos y de soporte.
- 5. Control de la operación:** Integración de contenedores especiales para cubrebocas y guantes, para disposición correcta de este tipo de residuos inherentes a la crisis sanitaria y a la naturaleza del servicio masivo que ofrece el tren.
- 6. Auditoría:** Se obtuvo la recertificación (segundo año consecutivo) del Protocolo de Actuación ante el COVID- 19, por parte del organismo certificador AENOR. Este proceso de auditoría externa nos permite dar mayor confianza a nuestros usuarios sobre los esfuerzos internos para mitigar los riesgos de contagio. También se realizó la auditoría externa con AENOR para el mantenimiento del certificado del Sistema de Gestión de Calidad de Ferrocarriles Suburbanos en la Norma ISO 9001:2015, obteniendo resultados satisfactorios.
- 7. Gestión del personal:** Se mantuvo el monitoreo de la salud ocupacional, clima laboral y evaluaciones de desempeño a fin de sondear y gestionar acciones para el bienestar de nuestro personal. Se impartieron más de 250,000 horas de formación en cursos de capacitación, ética y transparencia para fortalecer las competencias del personal.

# ÉTICA Y TRANSPARENCIA

La excelencia nos guía e impulsa a ser cada día mejores en todo lo que hacemos, principalmente para garantizar la seguridad y satisfacción de nuestros usuarios, superando sus expectativas a través de un servicio confiable, eficiente y respaldado por una operación y empleados respetuosos de la ley.



**ANTICORRUPCIÓN**



**PRINCIPIO 10  
DEL PACTO MUNDIAL:**

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

## Código de Conducta

Nuestro Código de Conducta así como nuestra filosofía, conformada por la Misión, Visión y Valores, constituyen las pautas estratégicas que impulsan la mejora continua en los servicios, procesos y comunicación con los distintos grupos de interés con los que interactuamos.

El Código de Conducta, es una herramienta de trabajo que guía el actuar de cada uno de los colaboradores de Ferrocarriles Suburbanos. Este se encuentra disponible en nuestra red interna y sus lineamientos están en permanente actualización.

La comunidad laboral es constantemente sensibilizada sobre la importancia del Código de Conducta, que es el documento que respalda nuestra relación con los siguientes grupos de interés:

- Colaboradores
- Usuarios
- Proveedores y socios comerciales
- Autoridades
- Medios de comunicación

En Ferrocarriles Suburbanos estamos conscientes de que la sustentabilidad de la empresa reside en la experiencia y satisfacción de nuestros colaboradores, por ello brindamos un entorno de trabajo justo y en cumplimiento con la ley, proporcionando condiciones óptimas de salud y seguridad laboral que permiten el desarrollo integral de cada uno de ellos.

Los principios específicos que enmarcan la relación e interacción con nuestros colaboradores, son los siguientes:

- Igualdad en el empleo
- Horario y código de vestimenta
- Lugar de trabajo sin acoso
- Seguridad y salud
- Equilibrio entre vida familiar y laboral



# CONSULTA EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE CAF AQUÍ

[HTTPS://WWW.CAF.NET/UPLOAD/ACCIONISTA/CODIGO-DE-CONDUCTA.PDF](https://www.caf.net/upload/accionista/codigo-de-conducta.pdf)



## Sistema Integral de Denuncias

Todos los colaboradores tienen la obligación de denunciar cualquier acto u omisión que atente contra los principios de la organización, de forma que se corrija cualquier conducta indebida; las faltas implicarán la aplicación de medidas disciplinarias.

Todas las denuncias que se deriven del incumplimiento del Código de Ética o cualquier reglamentación vigente podrán ser reportadas a través de los diversos medios que Ferrocarriles Suburbanos ha puesto a disposición en el Sistema Integral de Denuncias, que incluyen una línea telefónica y buzón de voz.

Todas las denuncias serán tratadas con estricta confidencialidad y serán administradas por un Comité Interno de Ética, a fin de que los denunciantes tengan plena confianza y seguridad

al realizar su denuncia, garantizando que no habrá represalias, y haciendo hincapié en la responsabilidad que conlleva interponer una denuncia a través de este mecanismo.

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

# Comité de Ética

Su función es la 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, además de determinar la sanción y comunicar su ejecución a las partes interesadas.

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

# Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

En octubre de 2021 se refrendó, por onceavo año consecutivo, la certificación de nuestro Sistema de Calidad tras un proceso de auditoría externa realizado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en el que no se presentaron inconformidades. El objetivo central de nuestro SGC es garantizar que las actividades y procesos claves para la operación del Tren Suburbano sean óptimos y que cumplan los requerimientos de nuestros usuarios, así como mantener un ciclo productivo de mejora continua, garantizando la satisfacción del usuario y el cumplimiento de las responsabilidades de la organización con su entorno.

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

- Inicio del servicio
- Prestación del servicio
- Término del servicio
- Competencia
- Liderazgo y compromiso de la Dirección
- Contexto de la organización
- Mejora continua, etc.

El SGC se complementa y regula con un programa de auditoría interna; a nivel externo se realiza una encuesta de satisfacción del servicio, además del SGC se certifican los protocolos de seguridad sanitaria frente a la pandemia por la COVID-19, obteniendo una segunda certificación por parte de AENOR.

**LA EVALUACIÓN GLOBAL DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN 2020 FUE DE 9.05 (EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10). LA CALIFICACIÓN MÁS ALTA REGISTRADA EN TODAS NUESTRAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN. LA EVALUACIÓN 2021 SE REALIZARÁ EN DICIEMBRE Y SUS RESULTADOS LOS COMUNICAREMOS EN EL SIGUIENTE INFORME.**

# Encuesta de satisfacción de usuarios

## COMPARATIVA CON OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE



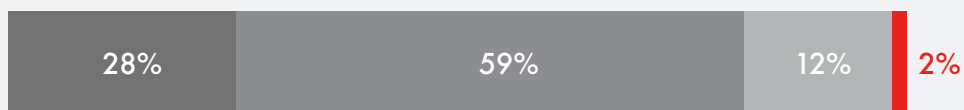
	TREN SUBURBANO	METROBÚS	METRO	COMBI	CAMIÓN CHIMECO	MICROBÚS
2019	9.0	7.5	6.4	5.4	5.1	5.0
2020	9.1	7.2	6.2	5.2	5.0	4.9

Escala 1 a 10 (Puntaje promedio)

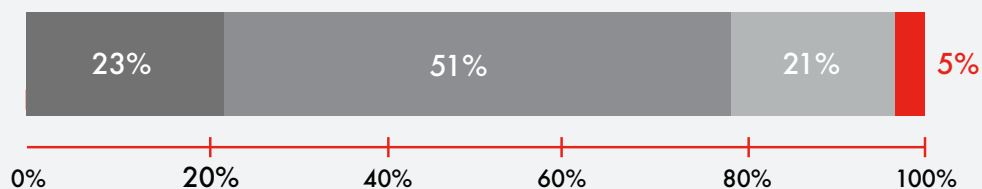
## ¿Cómo califica al Tren Suburbano en los siguientes aspectos?

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

### Cuidado de su personal para evitar contagios



### Cuidado de sus usuarios para evitar contagios



# Programa de Cumplimiento Normativo (PCN)

El Consejo de Administración, la Dirección y colaboradores de Ferrocarriles Suburbanos buscan el funcionamiento eficaz de la actividad empresarial, con un enfoque sistemático que permite evaluar y gestionar riesgos, así como garantizar el debido cumplimiento de la legislación en materia de anticorrupción vigente en México y políticas internas de la organización a través del PCN, el cual contiene las medidas necesarias para prevenir actos ilícitos, e identificar riesgos potenciales o situaciones problemáticas. 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.

Los pilares y elementos principales del programa son los siguientes:

## — **GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS**

El programa relaciona los riesgos de más probable ocurrencia que deben ser objeto especial de prevención, en virtud de la actividad empresarial que realiza Ferrocarriles Suburbanos.

## — **PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES**

Contiene el análisis de las principales conductas cuyo incumplimiento pudiera derivar en un riesgo para Ferrocarriles Suburbanos o para sus colaboradores. Los procesos de control no tienen carácter exhaustivo y deben ser continuamente revisados con el objeto de adaptarlos a la legislación vigente o a las mejores prácticas del mercado.

## — **CAPACITACIÓN**

El Plan Anual de Capacitación es aplicable a los colaboradores, se coordina su implementación y seguimiento con el área de Recursos Humanos, Comunicación, Planeación Estratégica para lograr un Cumplimiento Normativo, mediante la impartición de cursos para aumentar la competencia de los colaboradores.

## — **ACTUALIZACIÓN Y MEJORA**

A efecto de que se cumpla con la normatividad y legislación aplicable se realizan periódicamente revisiones de los controles para la mejora, prevención y control de las actuaciones, así como prevención de riesgos identificados.



## **ANTICORRUPCIÓN**

**PRINCIPIO 10  
DEL PACTO MUNDIAL:**  
Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.



**META: 16.6:**  
Crear, a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas a nivel mundial.

**LOGRO 2021:**  
RESPALDAMOS, GUIAMOS Y VERIFICAMOS EL ACTUAR ÉTICO DE LA ORGANIZACIÓN, COLABORADORES, CONSEJEROS Y PROVEEDORES POR MEDIO PLAN DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y EL MANUAL PARA LA PREVENCIÓN DEL DELITO.

# Manual para la Prevención del Delito y Responsabilidades Administrativas

Expone el compromiso con el cumplimiento de la legalidad de Ferrocarriles Suburbanos, buscando posicionar a la organización en los más altos estándares éticos, de integridad y profesionalismo, los cuales deben guiar, en todo momento, el comportamiento de los colaboradores y grupos de interés con las personas físicas o morales con las que se relaciona la empresa.

Los objetivos del manual son:

- **Prevenir delitos.**
- **Asegurar la efectividad de las normas políticas y procedimientos de control que minimicen el riesgo de comportamientos ilícitos.**
- **Informar de las consecuencias en caso de que algún delito sea cometido.**
- **Manifiestar que Ferrocarriles Suburbanos condena cualquier conducta contraria a la Ley y que estas suponen un incumplimiento de sus programas y procedimientos internos.**
- **Ejercer el debido control sobre su actividad empresarial estableciendo medidas eficaces para la mejor detección y control de conductas delictivas.**

Por lo anterior, este manual es de aplicación para todas aquellas personas que ostenten facultades de representación y administración en Ferrocarriles Suburbanos, así como a todos y a cada uno de sus colaboradores.

**EL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO TIENE LA RESPONSABILIDAD DE SUPERVISAR EL FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS Y POLÍTICAS INTERNAS PARA LA PREVENCIÓN DE DELITOS ADOPTADOS POR FERROCARRILES SUBURBANOS EN ESPECIAL EL PROGRAMA DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN.**

# COLABORACIÓN Y DESARROLLO

Nuestros colaboradores son la fuerza que mueve y hace crecer a Ferrocarriles Suburbanos, por eso invertir en su desarrollo es invertir en la sostenibilidad de la organización. Expandir las capacidades de los colaboradores, en un ambiente de equidad, respeto y apoyo es nuestra prioridad. Para esto, contamos con iniciativas de formación, evaluación y un sistema de compensación competitivo que brinda condiciones de trabajo digno y beneficioso.



## ESTÁNDARES LABORALES



**PRINCIPIO 3  
DEL PACTO MUNDIAL:**  
Apoyar los principios  
de la libertad de  
asociación y el derecho  
a la negociación  
colectiva.

**PRINCIPIO 4  
DEL PACTO MUNDIAL:**  
Eliminar el  
trabajo forzoso y  
obligatorio.

**PRINCIPIO 5  
DEL PACTO MUNDIAL:**  
Abolir cualquier  
forma de trabajo  
y explotación  
infantil.

**PRINCIPIO 6  
DEL PACTO MUNDIAL:**  
Eliminar la  
discriminación  
en materia de empleo  
y ocupación.

**86,580 HORAS/HOMBRE DE TRABAJO DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, CORRECTIVOS Y PREDICTIVOS.**

**72% DE LOS COLABORADORES SON HOMBRES Y 28% MUJERES.**

**44% DEL PERSONAL CUENTA CON UN CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.**

# Reglamento Interno de Trabajo

Nuestro reglamento interno define los lineamientos y procedimientos relacionados con la gestión del personal, unifica una visión integral de la organización en materia de Derechos Humanos y prácticas laborales justas. El reglamento aplica para todo el personal en México, así como el código de conducta, es firmado al inicio de la relación laboral como muestra de reconocimiento de las normas establecidas y del compromiso de cumplimiento.

Los principales aspectos que abarca el reglamento son:

## RECLUTAMIENTO.

- Admisión de colaboradores.
- 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.

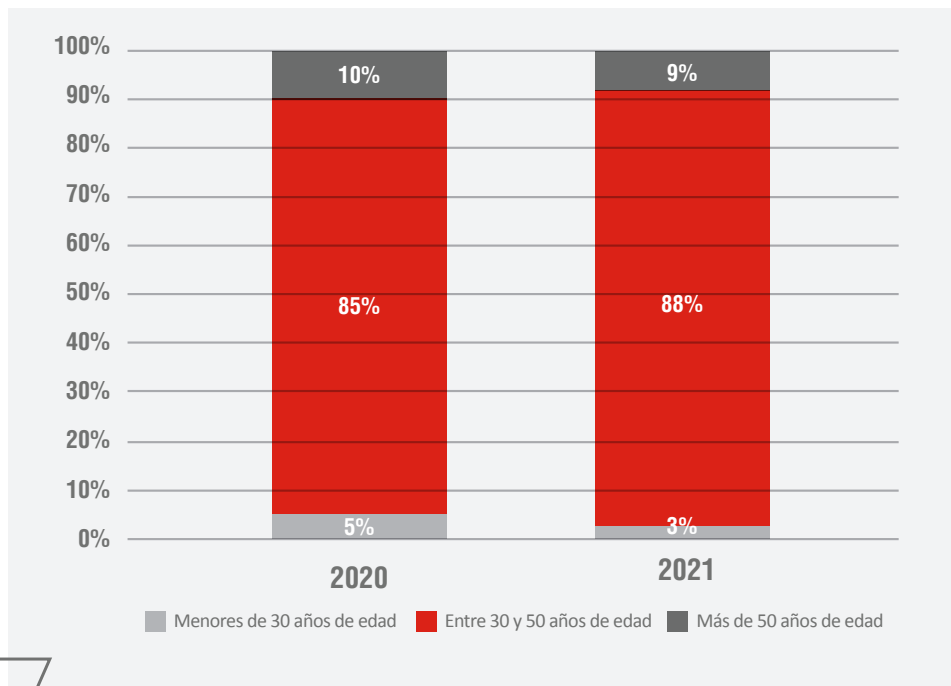
## RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES.

- Obligaciones de la organización.
- Obligaciones de los colaboradores.
- Prohibiciones a los colaboradores.

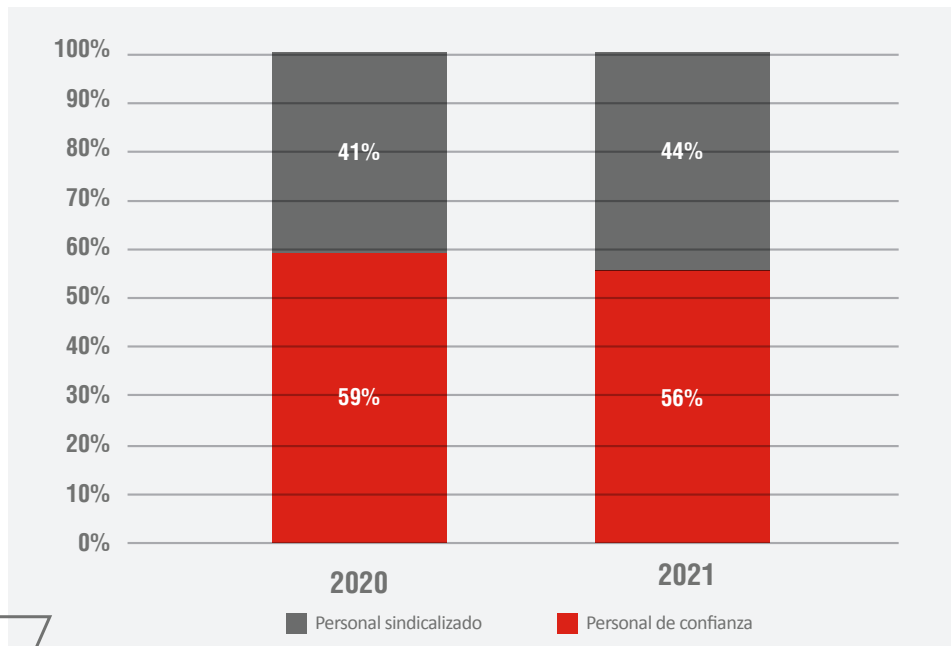
**EVITAMOS CUALQUIER TIPO DE DISCRIMINACIÓN EN NUESTRO SISTEMA DE TRANSPORTE Y EN LOS DIFERENTES CENTROS DE TRABAJO; GRAN PARTE DE NUESTRO PERSONAL ES DEL GÉNERO MASCULINO, SIN EMBARGO, EMPODERAMOS A LAS MUJERES Y LAS ALENTAMOS A OCUPAR PUESTOS DE TRABAJO USUALMENTE OCUPADOS POR HOMBRES, COMO LA OPERACIÓN DE TRENES. ACTUALMENTE CONTAMOS CON CUATRO MUJERES COMO AGENTES DE CONDUCCIÓN.**

**LA EDAD MÍNIMA PARA TRABAJAR EN FERROCARRILES SUBURBANOS ES DE 18 AÑOS; EL 88% DE LOS COLABORADORES ESTÁ ENTRE LOS 30 Y 50 AÑOS DE EDAD.**

## COMPARATIVO DE COLABORADORES 2021 VS. 2020



## COMPARATIVO DE COLABORADORES SINDICALIZADO Y DE CONFIANZA 2021 VS. 2020



**GARANTIZAMOS A TODOS LOS COLABORADORES SU DERECHO DE LIBRE ASOCIACIÓN Y REUNIÓN. EL 56% DEL PERSONAL ESTÁ EN MODALIDAD DE CONTRATACIÓN COMO PERSONAL DE CONFIANZA Y EL RESTANTE COMO PERSONAL SINDICALIZADO.**



# Seguridad Laboral

El transporte ferroviario de personas es una actividad que exige el cumplimiento de altos estándares de calidad, control y seguridad, ya que implica el manejo y mantenimiento de material pesado y requiere de control y seguridad por parte del personal, ya que los colaboradores están 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, de salud y de seguridad, así como el manejo de equipo y prevención de desastres, que se complementa con programas de capacitación constante y auditorías internas y externas. Todo esto nos permite contar con personal y procesos que salvaguardan la vida de nuestros colaboradores y usuarios.

Siempre hemos fomentado una cultura de salud y medidas de seguridad amparadas en principios básicos de acción que ante la contingencia por la COVID-19 han sido reforzadas con protocolos de actuación.

Medidas extra de protección, aislamiento y rotación del personal, sin olvidar estos principios básicos:

- **Usado 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 organización, además de usar adecuadamente los dispositivos de seguridad en el lugar de trabajo.**
- **Informar a los supervisores directos y/o a los colaboradores 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 la seguridad y salud de los colaboradores 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 de sus usuarios, apoyado en un sistema de inspección permanente, supervisión y control, el cual está anclado en los Programas Internos de Protección Civil.

Durante el año 2021 se actualizaron y enviaron a las autoridades los programas de las siete estaciones para su revisión y aprobación y se realizaron cuatro simulacros.

Adicionalmente se realizaron diversos simulacros con más de 500 participantes, distribuidos de la siguiente manera:

No.	INMUEBLE/CENTRO DE TRABAJO	EVACUACIÓN	PARTICIPANTES	EVACUACIÓN	PARTICIPANTES	INCENDIO
1	Buenavista	SISMO- Junio	60	SISMO- Septiembre	20	INCENDIO- Noviembre
2	Fortuna	SISMO- Junio	14	SISMO- Septiembre	20	INCENDIO- Noviembre
3	Tlalnepantla	SISMO- Junio	75	SISMO- Septiembre	50	INCENDIO- Noviembre
4	San Rafael	SISMO- Junio	15	SISMO- Septiembre	20	INCENDIO- Noviembre
5	Lechería	SISMO- Junio	26	SISMO- Septiembre	40	INCENDIO- Noviembre
6	Tultitlán	SISMO- Junio	35	SISMO- Septiembre	55	INCENDIO- Noviembre
7	Cuautitlán	SISMO- Junio	61	SISMO- Septiembre	60	INCENDIO- Noviembre
8	Pantaco	SISMO- Junio	30	SISMO- Septiembre	0	INCENDIO- Noviembre
			<b>316</b>		<b>265</b>	



**ESTÁNDARES LABORALES**

**PRINCIPIO 6 DEL PACTO MUNDIAL:**

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.



**META: 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los colaboradores.**

**LOGRO 2021: 2,256 HORAS/HOMBRE DE FORMACIÓN EN TEMAS DE SALUD, PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES Y CUIDADO PERSONAL PARA EL REINTEGRO A ACTIVIDADES DE FORMA SEGURA.**

# Programa Anual de Mantenimiento

En 2021 mantenemos activo el programa de mantenimiento preventivo y predictivo, el cual es verificado por la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transporte (SICT). Su ejecución implicó la inversión de más de 86,580 horas/hombre. Año con año mantenemos esta labor, que aunque puede pasar algunas veces desapercibida por nuestros usuarios, es lo que nos permite ser un transporte de vanguardia, capaz de

dar valor al tiempo y la confianza de los habitantes de la Zona Norte del Valle de México.

El programa Anual de Mantenimiento contempla las actividades de:

- **Mantenimiento Preventivo**
- **Mantenimiento Correctivo**
- **Mantenimiento Predictivo**

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

## Capacitación

Acorde a las necesidades de capacitación técnica y de competencias del personal se establece e implementa un plan de formación anual, su finalidad es dar a los colaboradores de Ferrocarriles Suburbanos las herramientas necesarias para su óptimo desempeño e impulsar su desarrollo profesional fortaleciendo su desempeño.

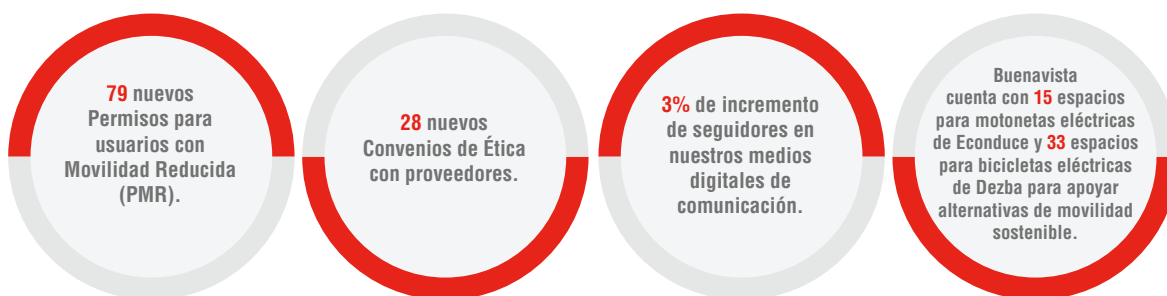
En 2021 se programaron e impartieron más de 250,000 horas/hombre a través de cursos de capacitación.

Las principales temáticas de formación fueron: los reglamentos internos de trabajo, programa de contingencias y siniestros, competencias laborales, capacitaciones sobre el retorno a las actividades laborales de forma segura y prevención de contagios, además de temas de salud, cuidado personal ante la pandemia, formación de auditores y agentes capacitadores internos.

**APORTAMOS AL SINDICATO FERROVIARIO RECURSOS PARA ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN FAMILIAR EN 2021 PARA GENERAR UN BALANCE ENTRE EL ÁMBITO FAMILIAR Y LABORAL A TRAVÉS DE EVENTOS DEPORTIVOS Y CULTURALES QUE PROMUEVAN LA CONVIVENCIA FAMILIAR Y SANOS ESPARCIMIENTO.**

# APOYO SOCIAL

El Tren Suburbano cumplió 13 años de servicio y más de un millón de viajes realizados, en los cuales se ha reducido hasta en un 80% los tiempos de traslados para miles de familias que buscan transportarse de manera rápida y segura. Hemos demostrado que nos cuidamos y sabemos cuidar a nuestros usuarios y comunidad. Hoy más que nunca trabajamos con disciplina para aportar a la reactivación económica y social del país.



## Comunicación social

Apoyados en diversos medios digitales y medios internos de comunicación difundimos de forma clara y constante información con el objetivo de no bajar la guardia ante la COVID-19 y mantener vigentes las medidas de seguridad sanitarias que los usuarios deben de tomar dentro y fuera de nuestras instalaciones para reducir los riesgos de contagio; y las medidas de higiene y seguridad para colaboradores y socios comerciales del Tren Suburbano, lo anterior con el objetivo de salvaguardar la salud de los usuarios y colaboradores y evitar la propagación del virus.

**REDES SOCIALES AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021**

- f** FACEBOOK: 62,579 ME GUSTA
- in** TWITTER: 26,724 SEGUIDORES
- ig** INSTAGRAM: 2,736 SEGUIDORES
- ▶** YOUTUBE: 1,550 SUSCRIPTORES

**ESTE AÑO SE REALIZARON 24 FERIAS PARA IMPULSAR LA REACTIVACIÓN Y EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE EMPRENDEDORES, ARTESANOS Y COMERCIANTES LOCALES. ADOPTANDO EN TODO MOMENTO LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ESENCIALES PARA ESTE TIPO DE EVENTOS, ENTRE LAS QUE SE ENCUENTRAN: MODIFICACIÓN DEL AFORO PERMITIDO DE ACUERDO AL SEMÁFORO VIGENTE; IMPLEMENTACIÓN DE UNA ENTRADA Y SALIDA EXCLUSIVAS, APLICACIÓN DE GEL ANTIBACTERIAL AL ENTRAR Y SALIR DE TODOS LOS STANDS; TOMA DE TEMPERATURA, ENTRE OTRAS ACCIONES PARA SALVAGUARDAR A USUARIOS Y EXPOSITORES.**

# Inclusión

Para las personas con capacidades diferentes se ofrece una experiencia inclusiva, pues tanto los trenes como las estaciones cuentan con dispositivos que facilitan el tránsito de personas con discapacidad o dificultad para desplazarse.

Nuestras instalaciones cuentan con elevadores y escaleras **reservadas**, pisos antiderrapantes en el interior de los vagones para inmovilizar sillas de ruedas, sistema de alarma especial para descenso, entre otros. Para personas con discapacidad visual contamos con guías táctiles en el suelo y máquinas expendedoras con sistema braille.

Para maximizar el servicio general, los horarios del Tren Suburbano fueron diseñados para atender el tráfico de pasajeros de acuerdo con los horarios de mayor demanda. Los trenes tienen una frecuencia de intervalos de 6 minutos en horario pico, 8 minutos en horario intermedio, 10 minutos en horario valle y 15 minutos en domingo y días festivos oficiales.

En 2020 se actualizó el Código de Ética a fin de salvaguardar el derecho al libre tránsito y transporte de usuarios con COVID-19 o que hayan tenido contacto con personas enfermas. De acuerdo con los protocolos internos para evitar contagios y la propagación del virus, se dispusieron áreas especiales para el tratamiento de personas con sintomatología COVID-19, entre otras medidas para garantizar que el tren sea un medio de transporte que no propicie la propagación del virus, y que a su vez sea respetuoso de los Derechos Humanos fundamentales de las personas.

En 2021 se incrementó el número de tarjetas **PMR** entregadas para Usuarios con Movilidad Reducida no aparente, con la finalidad de hacer más accesibles nuestros servicios para quienes así lo requieren, permitiendo el aprovechamiento de nuestros trenes por un mayor y más número de usuarios. Se entregaron un total de 79 permisos para personas con Movilidad Reducida en el año.

# Ética con socios comerciales y proveedores

El Convenio de Ética con Proveedores forma parte de la Política de Adquisiciones y funciona como un filtro para seleccionar a los proveedores que entran en proceso de licitación. El Convenio busca evaluar el costo-beneficio y sustentabilidad de cada producto o servicio a adquirir. Determina los principios que sustentan nuestras relaciones comerciales, además de que respalda que nuestros proveedores se guíen bajo estándares éticos alineados con nuestros valores: **SEGURIDAD, INTEGRIDAD, COMPROMISO, ORGULLO, DISCIPLINA y EXCELENCIA.**

Este Convenio extiende nuestro compromiso con el Pacto Mundial a toda la cadena de suministro, conformada por empresas y personas que se comprometen a defender los Derechos Humanos en la relación comercial, promover los derechos laborales, la erradicación de la corrupción y la

preservación del medio ambiente. En 2021 se firmaron 28 nuevos convenios con proveedores.

Ante la nueva normalidad se mantienen alianzas con socios comerciales de Forum Buenavista y pasarelas comerciales para mantener activos los protocolos frente a la COVID-19 para la prevención de contagios. Estamos convencidos de que en equipo podemos evitar la propagación del virus, por ello mantenemos las revisiones constantes de las instalaciones comerciales, difundimos información y hacemos campañas de sensibilización para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Gobierno Federal para lograr por segundo año consecutivo la Certificación de Protocolos Frente a la COVID-19, por parte de la Asociación Española de Normalización (AENOR).

# CONVENIO DE ÉTICA CON PROVEEDORES:

- Actuar en cumplimiento con las leyes nacionales e internacionales, tratados internacionales, reglamentos y demás ordenamientos jurídicos aplicables.
- Todas las relaciones y actividades están guiadas por el respeto a los Derechos Humanos y a la dignidad intrínseca de los seres humanos.
- Las actividades comerciales promueven el respeto y el uso responsable de los recursos naturales, con la aplicación de tecnologías, políticas y procedimientos para el desarrollo sustentable.
- Las prácticas laborales son justas, respetan la libertad de asociación de los colaboradores y procuran el bienestar laboral y moral del personal, así como la participación equitativa e igualitaria de sus miembros.
- Se mantiene un ambiente de trabajo respetuoso y digno con un buen trato hacia todos los implicados, libre de abuso de autoridad, así como de cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o verbal.
- Se prohíbe cualquier tipo de discriminación ya sea por edad, color, capacidad física, estado civil, raza, idioma, religión, sexo, orientación sexual, nacionalidad, posición económica, opinión política o cualquier otra condición.
- Trato igualitario y equitativo a mujeres y hombres garantizando condiciones de igualdad de derechos, responsabilidad y oportunidades.
- Se garantiza la seguridad de las instalaciones del lugar de trabajo, siendo responsabilidad de todos reportar cualquier irregularidad que ponga en riesgo a los colaboradores.
- La información sensible es tratada con absoluta confidencialidad.



# COMPROMISO AMBIENTAL

La calidad del servicio de Ferrocarriles Suburbanos es directamente proporcional a su compromiso con el medio ambiente.

Desde su concepción, construcción y después de 13 años de operación, el sistema mantiene los más altos estándares de cumplimiento ambiental para evitar que sus insumos o residuos generen un impacto adverso en el entorno, para seguir siendo una alternativa eficiente y responsable de movilidad en la Zona Norte del Valle de México.



## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 7 DEL PACTO MUNDIAL:

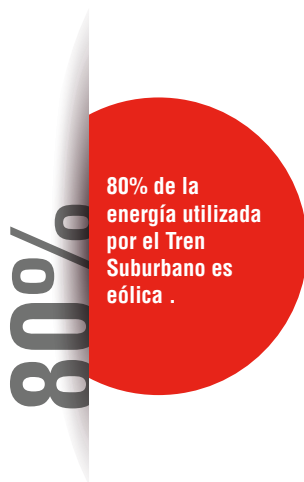
Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

### PRINCIPIO 8 DEL PACTO MUNDIAL:

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

### PRINCIPIO 9 DEL PACTO MUNDIAL:

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.



# Política Ambiental

Delimita los lineamientos de actuación de la empresa en términos ambientales, orientando a colaboradores y proveedores sobre los principios establecidos para garantizar que la operación se mantenga en equilibrio con el medio ambiente y con los estamentos legales establecidos por las autoridades competentes.

Los principios que componen nuestra Política Ambiental son los siguientes:

- **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.**
- **Minimizar los impactos al medio ambiente derivados de nuestras operaciones, mediante la utilización de tecnología, materiales y procesos de menor impacto.**
- **Promover el cuidado y preservación del medio ambiente a través de la implementación de estrategias y acciones concretas en todos los procesos y áreas.**
- **Promover la preservación del medio ambiente entre los grupos de interés.**

El Tren Suburbano es una alternativa de transporte eficiente y amigable con el medio ambiente, no consume combustible para su operación, sino energía eólica que un 80% proviene de fuentes sustentables. El consumo de agua y la generación de residuos por la limpieza y mantenimiento del equipo son aspectos gestionados y monitoreados por nuestra Política y Sistema de Gestión Ambiental para garantizar que el compromiso ambiental del sistema sea constante e integral.

## Sistema de Gestión Ambiental

Se encarga de la 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.

Algunos de estos residuos son:



**Materiales contaminantes<sup>1</sup>**



**Residuos sólidos urbanos**



**Agua utilizada en limpieza de trenes**



**Materiales metálicos**



**Poda y escombros**

<sup>1</sup> Algunos ejemplos son: aceite usado, filtros, focos, grasa, lámparas fluorescentes, pilas, entre otros.



Además de administrar nuestro impacto ambiental, desde el proceso de construcción del tren, se tuvieron en cuenta tecnologías que permitieran optimizar el desempeño ambiental de todo el sistema de transporte, con tecnologías innovadoras y ambientalmente amigables con el entorno, por ejemplo:



Concreto permeable de alta resistencia que permite el filtrado del agua de lluvia en el estacionamiento ecológico de la estación Cuautitlán.



Luminarias solares con sistema fotovoltaico para alumbrado exterior.



El Tren Suburbano tiene tecnología de frenado regenerativo, con la cual la energía generada al momento de frenar es reutilizada por sistema eléctrico de Comisión Federal de Electricidad (CFE).

## Energía

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

De septiembre de 2020 a septiembre de 2021 la energía renovable utilizada para la operación de los trenes fue 28,848,797 kWh; aproximadamente el 19% de esta cantidad fue aportada por el sistema de frenado regenerativo con el que cuenta el tren; la energía regenerada por este sistema fue 5,481,271.43 kWh.

**LOGRO 2021:**  
**28,848,797 KWH**  
**DE ENERGÍA RENOVABLE**  
**UTILIZA EL TREN EN**  
**UN AÑO.**



**MEDIO AMBIENTE**

**PRINCIPIO 7**  
**DEL PACTO MUNDIAL:**

Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

**7** **ENERGÍA ASEQUIBLE**  
**Y NO CONTAMINANTE**



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

**LOGRO 2021:  
4,526,000  
LITROS  
DE AGUA SE TRATARON  
EN LAS DOS PLANTAS  
DE FERROCARRILES  
SUBURBANOS.**



**MEDIO AMBIENTE**



**PRINCIPIO 8  
DEL PACTO MUNDIAL:**

Promover mayor  
responsabilidad  
medioambiental.

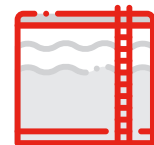
**Meta 6.3: De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.**

El 100% del agua utilizada para la limpieza de los trenes es tratada para garantizar que las partículas contaminantes no alteren la circulación y equilibrio de este recurso. Contamos con dos plantas de tratamiento de agua situadas en los talleres de Pantaco; que, a su vez, están conectadas a un sistema de riego de áreas verdes, que tienen como finalidad utilizar el agua tratada para mantener en buen estado estas zonas. 1,810,400 litros de agua se reutilizaron en el riego de jardines en 2021.

2,715,600 litros agua que no se reutilizaron en el sistema de riego se descargaron en el sistema de drenaje, de acuerdo a las disposiciones ambientales vigentes. Además, los productos e insumos de limpieza y sanitarios utilizados para la limpieza del trenes son biodegradables.



**Capacidad de  
tratamiento de agua en  
las plantas de  
tratamiento: 0.25 litros  
por segundo**



**Agua tratada en 2021 por  
las plantas: 4,526,000  
litros de agua**



**Porcentaje de agua  
enviada al sistema de  
drenaje: 60%**



**Porcentaje de agua  
reutilizada: 40%**

## Residuos

El correcto manejo de los residuos garantiza a nuestros colaboradores y usuarios que cualquier objeto depositado en los contenedores del sistema de transporte y oficinas tendrá una disposición final adecuada, según su nivel de peligrosidad para el medio ambiente. Además, estas prácticas evitan la generación de emisiones y aglomeración de residuos capaces de contaminar nuestros suelos, aguas y espacio.

Se cuentan con manuales y procedimientos específicos para la disposición, almacenaje, separación, clasificación y etiquetado de todos los desechos y residuos que generan nuestra actividad.

En 2021, los materiales contaminantes y residuos peligrosos gestionados llegaron a los 2,034 kilos haciendo un total de 20,179 toneladas desde el inicio de la operación.



### MEDIO AMBIENTE

12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES

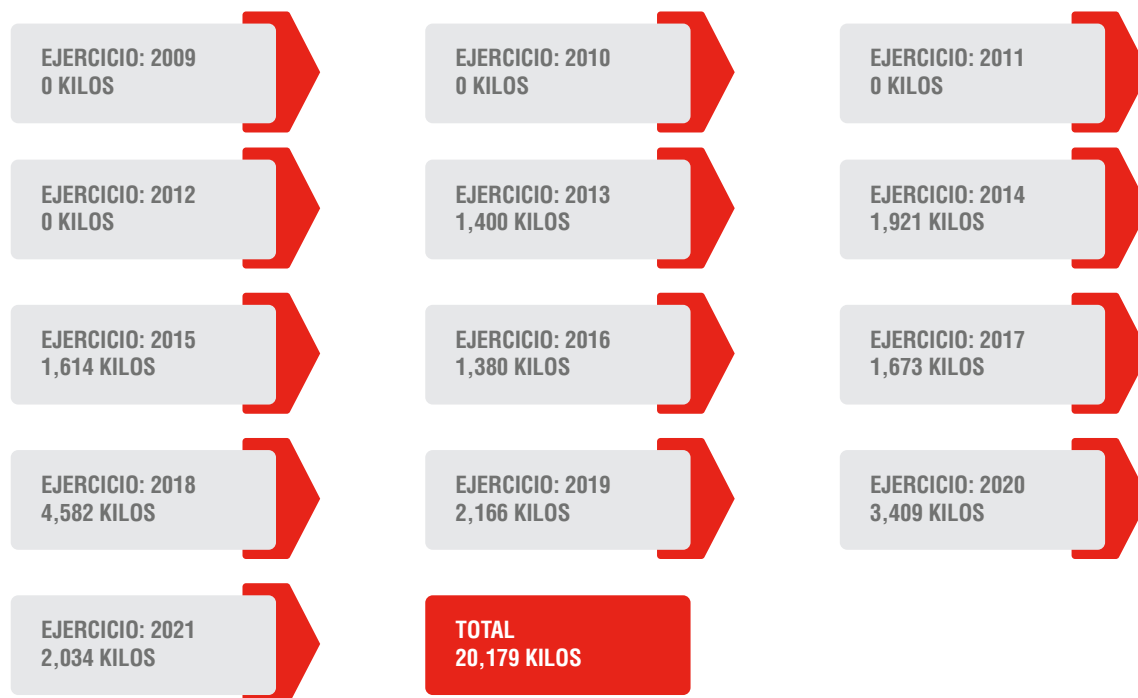


### PRINCIPIO 9 DEL PACTO MUNDIAL:

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

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

**LOGRO 2021:  
34 KILOS DE  
CUBREBOCAS  
Y OTROS MATERIALES DE  
AUTOCUIDADO CONTRA  
LA COVID-19 SE  
RECOLECTARON EN  
CONTENEDORES  
ESPECIALES DISPUESTOS  
EN PUNTOS ESTRATÉGICOS  
DE TODO EL SISTEMA.**



Los materiales contaminantes que regularmente se ponen a disposición de las empresas recolectoras son: aceite usado, balastras, cartuchos de tóner, componentes electrónicos, envases impregnados con solventes, filtros, focos, grasa, lámparas fluorescentes, pilas, plástico y trapos con aceite o grasa.

Las empresas recolectoras, debidamente autorizadas por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y por la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), retiran de las instalaciones los materiales contaminantes para su traslado a los diferentes centros de acopio para su tratamiento, reciclaje, recuperación o incineración y expidiendo en cada uno de los retiros el documento correspondiente al Manifiesto de entrega, transporte y recepción de residuos peligrosos.

Con el objetivo de fomentar en nuestros usuarios la conciencia de un manejo óptimo de los residuos, les brindamos facilidades para que puedan ser parte de la solución. Desde 2019 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 residuos en 2020 y 1,932 kilos en 2021.

# CONCLUSIONES

---

Este ha sido un año para poner en práctica lo aprendido tras 13 años de operación e innovar con acciones de mejora constante en la gestión de riesgos, sin perder de vista la importancia del desarrollo de nuestro personal y nuestro desempeño social, ambiental y económico; en estas tres líneas la ampliación, el Tren Suburbano representa un compromiso superior con nuestros usuarios, las autoridades y todo el país, porque cuando se expanden las conexiones crecemos todos.

Agradecemos a todas las personas y organizaciones que depositan su confianza en el Tren Suburbano, con disciplina y excelencia haremos frente a los nuevos caminos que se nos han trazado para seguir moviendo a México.



**Pacto Mundial**



**EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE**



**2021**

**Irado Galindo Gutiérrez**  
**[irad.galindo@fsuburbanos.mx](mailto:irad.galindo@fsuburbanos.mx)**

---

**Ferrocarriles Suburbanos** 