



# Comunicación del Progreso

---

2022

# Conceptos clave

1

## TRAYECTORIA Y COMPROMISO

10 años de compromiso con la sustentabilidad de la operación

2

## PROYECCIÓN

Metas 2023 en sustentabilidad

3

## EVOLUCIÓN

Línea de logros, año tras año en movimiento

4

## CONTINUIDAD

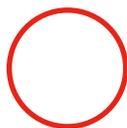
Certeza de una operación sólida, transparente y responsable con sus grupos de interés



2022

# Tabla de contenidos

NOSOTROS	S
CARTA DE DIRECCIÓN	CD
10 AÑOS DE COMPROMISO	10
METAS 2030	M30
NUESTRO COMPROMISO CON LA ÉTICA Y TRANSPARENCIA	NCET
NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	NCS
NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	NCMA
CONCLUSIONES	C



# Nosotros

Somos Ferrocarriles Suburbanos, una empresa que conecta historias a través del transporte público ferroviario masivo de pasajeros en la Zona Metropolitana del Valle de México. Nuestra historia se remonta al año 2005 cuando obtuvimos la licitación para construir y operar el primer Tren Suburbano de México y en junio del 2008 comenzamos a ofrecer servicio a los usuarios que viajan entre el Estado de México y la Ciudad de México.

En 2022 cumplimos 14 años de operación y 10 años de adhesión a los principios de Responsabilidad Social de la ONU, ofreciendo un servicio de transporte rápido, seguro y de vanguardia con trenes eléctricos que consumen y generan energía

renovable. Estamos comprometidos con la calidad del servicio y bienestar de nuestros usuarios, por ello nuestros procesos están certificados con los más altos estándares de calidad para brindar la máxima confianza y el mejor servicio de trenes, andenes y estaciones. Contamos con 27 kilómetros de vías en operación, que benefician a 2.7 millones de personas y ampliaremos nuestra operación con una nueva línea del tren hacia el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA).

## 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 de transporte del país, así como a la generación de valor empresarial.



CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

2022

## Visión

Ser la empresa líder de transporte ferroviario suburbano de 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



SEGURIDAD



COMPROMISO



DISCIPLINA



INTEGRIDAD



ORGULLO



EXCELENCIA



CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

2022

# Carta de Dirección

Cumplimos 10 años de apoyo ininterrumpido a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Desde nuestra adhesión voluntaria en 2012 mucho ha cambiado en alineación a este compromiso; hoy la energía eléctrica que utilizamos para operar los trenes y las estaciones es 100% renovable.

Nos adaptamos y nos mantuvimos en movimiento ante una pandemia y varios sismos, que a su vez los tomamos como oportunidad y aprendizaje para ser más resilientes y adaptar nuestro servicio a una nueva normalidad. Fuimos el primer transporte público masivo en nuestro país en desarrollar y certificar protocolos de actuación ante la COVID-19 para seguir ofreciendo un sistema de transporte seguro para todos.

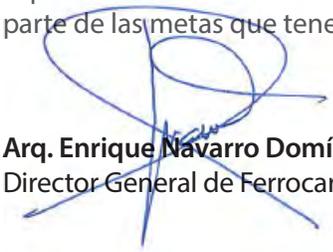
Sin dudarlo, nuestro logro más relevante se dio el año pasado cuando las autoridades ampliaron nuestro título de Concesión, lo que nos permitirá en un futuro inmediato operar el tren en una nueva línea que conectará a Ferrocarriles Suburbanos con el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA). Esta ampliación es de gran impacto para nuestra operación, pero sobre todo para poder conectar a más usuarios con sus destinos.

Todos estos logros y los que han de venir para Ferrocarriles Suburbanos tienen una misma razón, somos un medio de transporte público de consejeros sustentable desde su concepción. Desde la tecnología de frenado del tren que regenera energía, hasta las plantas de tratamiento que limpian y reutilizan el agua. Siempre estamos actuando con responsabilidad hacia nuestro entorno, por eso llevamos más de 12 años con un sistema de calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015 y siendo reconocidos como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía, A.C. (Cemefi).

En esta décima edición de Comunicación del Progreso además de reafirmar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, también definimos una ruta de actuación frente a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible que nos hemos planteado.

Nuestras metas para el año 2030 amplían el alcance de un compromiso para convocar y sensibilizar, con más fuerza, a nuestra comunidad, proveedores, usuarios, colaboradores y sociedad sobre la importancia de contar con sistemas de transporte público confiables, seguros, inclusivos y responsables que nos ayuden a construir una movilidad y ciudades más sostenibles.

Gracias a todos los colaboradores que están detrás de este compromiso y le brindan soporte con sus actividades diarias, invitó a todos nuestros grupos de interés a ser parte de las metas que tenemos para el 2030, juntos somos más.

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

CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

2022

4

# 10 años de compromiso

En 2012 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas con el firme convencimiento de aportar integral y responsable al desarrollo de las personas, empresas y valor compartido para México. Estos son nuestros principales logros y resultados:

2010		Nos certificamos en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008
2011		Nos hicimos Empresa Socialmente Responsable.
2012		Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
2013	 270  67 mil	Gracias al Suburbano se tienen 505 millones de kilogramos de CO <sub>2</sub> menos en el Valle de México.
2014	 255  384 mil	
2015	 248  440 mil	Renovación del Código de Ética y Convenio de Ética con Proveedores.
2016	 288  528 mil	Migración del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la nueva Norma ISO 9001:2015
2017	 291  30 mil	Tras los sismos nuestro tren se mantuvo en marcha y cientos de voluntarios en labores solidarias se transportaron gratuitamente.
2018	 294  595 mil	Implementamos el "Compliance program" para reforzar la cultura anticorrupción y la prevención del delito. Empezamos a consumir energía renovable.
2019	 358  1 millón 330 mil	
2020	 286  1 millón 200 mil	80% de consumo de energía utilizada es renovable en estaciones y trenes.
2021	 226	10 años consecutivos como Empresa Socialmente Responsable. Ampliación de título de concesión para operar una nueva línea del tren hacia el AIFA. Renovamos la certificación Protocolos COVID-19.
2022	 228  630 mil	Recertificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 100% de la energía que consume Ferrocarriles Suburbanos es renovable en estaciones y trenes.



Total de colaboradores



Total de beneficiario de eventos



CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

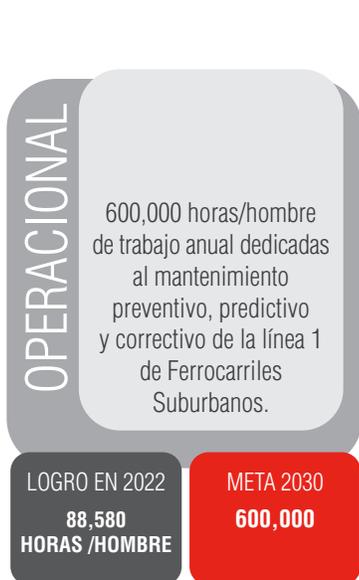
2022

5

# Metas 2030

“Nuestras metas para el año 2030 amplían el alcance de nuestro compromiso para convocar y sensibilizar, con más fuerza, a nuestra comunidad, proveedores, usuarios y colaboradores sobre la importancia de contar con sistemas de transporte inclusivos y responsables que nos ayuden a construir una movilidad y ciudad más sostenible”

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



- 
- CD
- 10
- M30
- NCET
- NCS
- NCMA
- C

2022

6

■ LÍNEA BASE ■ COMPROMISO

# Compromiso Ético

Promovemos la excelencia y la integridad de nuestra operación a través de sistemas, controles de calidad y legalidad para ofrecer un servicio confiable, eficiente y respetuoso de la ley.



100%

100% DE NUESTROS EMPLEADOS  
CONOCEN Y SE CONDUCE  
DE ACUERDO CON  
NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA.



LA TARIFA DE NUESTROS SERVICIOS  
ESTÁ VALIDADA Y APROBADA  
POR LA AGENCIA REGULADORA  
DEL TRANSPORTE FERROVIARIO (ARTF).



TRABAJAMOS CON LAS AUTORIDADES  
PARA LA EXPANSIÓN DEL SISTEMA DE  
TRANSPORTE Y CONEXIÓN AL NUEVO  
AEROPUERTO INTERNACIONAL FELIPE  
ÁNGELES ALINEADOS A LOS PRINCIPIOS  
ÉTICOS INTERNOS Y LA NORMATIVIDAD  
APLICABLES A NUESTRAS  
OPERACIONES.



## ANTICORRUPCIÓN

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

16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



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

**LOGRO:** Respaldamos, guiamos y verificamos  
el actuar ético de la institución, colaboradores  
y grupos de interés internos por medio Plan  
de Cumplimiento Normativo y el Manual  
para la Prevención del Delito.



CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

2022

# Código de Ética

El Código de Ética es una herramienta de trabajo que guía el actuar de nuestros colaboradores y les brinda la mejora continua en los servicios, procesos y comunicación con los distintos grupos de interés con los que interactuamos. Nuestro Código está disponible en nuestra red interna y sus lineamientos están en permanente actualización.

El personal de nuevo ingreso firma y acepta su compromiso con la implementación del Código de Ética al comenzar sus labores y es constantemente sensibilizada sobre la importancia de este y los parámetros de actuación con los siguientes grupos de interés:

- Colaboradores
- Usuarios
- Proveedores y socios comerciales
- Autoridades
- Medios de comunicación
- Comunidad
- Sociedad
- Asociaciones

Nuestro compromiso con los usuarios y el entorno se sustenta en la experiencia y la satisfacción de nuestros colaboradores, por ello brindamos un entorno de trabajo justo y en cumplimiento con la ley, proporcionamos condiciones óptimas de salud y seguridad laboral que permiten el desarrollo integral de cada colaborador. Nuestro Código respalda principios específicos que enmarcan la relación e interacción entre ellos:

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

S

CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

CONSULTA EL CÓDIGO  
DE CONDUCTA DE CAF AQUÍ  
([https://www.caf.net/upload/  
accionista/code\\_of\\_conduct.pdf](https://www.caf.net/upload/accionista/code_of_conduct.pdf))

2022



## Respaldamos con normas éticas generales los 10 Principios del Pacto Mundial:

I. Cumplimos con las leyes, regulaciones y promovemos un ambiente de legalidad y ética, con nuestros grupos de interés.



ANTICORRUPCIÓN

II. Reconocemos, aceptamos y apoyamos los Derechos Humanos en todos los ámbitos de influencia como organización, también incentivamos a nuestros colaboradores y a nuestro entorno a adoptar estos parámetros de comportamiento y respeto para guiar todas nuestras relaciones y actividades.



DERECHOS HUMANOS

III. Mantenemos una actitud respetuosa con el medio ambiente derivada de nuestras actividades operativas y administrativas.



MEDIO AMBIENTE

IV. Respetamos la libertad de asociación de los colaboradores y promovemos prácticas laborales justas, alineadas a la Ley.

V. Mantenemos un comportamiento digno, leal y respetuoso, procurando un buen trato hacia los superiores jerárquicos, compañeros de trabajo, autoridades y público en general.

VI. Garantizamos un ambiente libre de abuso de autoridad, procurando el bienestar laboral y moral del personal que tenemos a nuestro cargo.

VII. Extendemos nuestra política de igualdad de oportunidades y trato justo, por tal razón rechazamos cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o verbal entre colaboradores y hacia nuestros usuarios, proveedores, autoridades y sociedad en general.

VIII. Actuamos en un ambiente libre de discriminación de cualquier tipo, sea por edad, color, capacidad física, estado civil, raza, religión, sexo, orientación sexual, nacionalidad, a quien haya tenido o tenga contacto con alguien que haya padecido de alguna enfermedad infecto-contagiosa (por ejemplo: SARS-COV2) o cualquier otra condición.

IX. Promovemos la equidad de género, tratamos con paridad y justicia a mujeres y hombres, garantizando condiciones de igualdad de derechos, responsabilidad y oportunidades.



ESTÁNDARES LABORALES



CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

2022

# Sistema Integral de Denuncias

Asegura el cumplimiento del Código de Ética al proveer a los colaboradores de mecanismos de denuncia que respaldan sus derechos y deberes ante el Código de Ética. El Sistema Integral de Denuncias es supervisado por un Comité de Ética encargado de investigar y analizar las denuncias recibidas, manteniendo un proceso de mejora continua en la operación y refuerza una cultura interna de ética y transparencia.

Todos los colaboradores tienen la obligación de denunciar cualquier acto u omisión que atente contra los principios y valores de la organización, de forma que se asegure la corrección y/o sanción de cualquier conducta indebida; las faltas implicarán la aplicación de medidas disciplinarias de acuerdo con el código de ética vigente.

Todas las denuncias que se deriven del incumplimiento del Código de Ética o cualquier reglamentación vigente que se incluyen en el Sistema Integral de Denuncias, a través de los diversos medios que son:

 **Teléfono/Buzón de voz**  
55-1946-0799

 **Correo**  
lineadedenuncia@fsuburbanos.com

 **Web**  
[www.fsuburbanos.com/secciones/lineadedenuncia](http://www.fsuburbanos.com/secciones/lineadedenuncia)  
usuario: denuncia  
contraseña: suburbanos

Todas las denuncias son tratadas con estricta confidencialidad para que los denunciantes tengan plena confianza y seguridad al realizar su denuncia, se garantiza que no habrá represalias, se hace hincapié en la responsabilidad que conlleva interponer una denuncia a través de estos mecanismos por medio de campañas internas y comunicados.

ANTE DUDA O CONTROVERSIA  
SOBRE LA INTERPRETACIÓN O  
APLICACIÓN DEL CÓDIGO, LOS  
COLABORADORES DEBEN  
CONSULTAR DIRECTAMENTE AL ÁREA  
DE RECURSOS HUMANOS A TRAVÉS  
DE UN CORREO ELECTRÓNICO  
Y/O VÍA TELEFÓNICA.



CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

2022

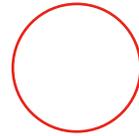
10

# Comité de Ética

Es el órgano regulador de asuntos éticos, está conformado por representantes de las diversas áreas de la organización, lo que involucra a los colaboradores directamente en el proceso de resolución de las denuncias.

El objetivo del Comité es vigilar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Ética y asegurar la resolución transparente, justa y satisfactoria de las denuncias recibidas a través de la Línea de Denuncia. Este Comité lleva a cabo la investigación y el seguimiento de las denuncias según la prioridad que se les asigne.

A efecto de determinar las sanciones aplicables, el Comité de Ética debe evaluar el incumplimiento o la gravedad de la falta y sugerir las acciones correctivas correspondientes, de conformidad con la normativa y reglamentación aplicable. Las sanciones podrán ir desde la llamada de atención, acta administrativa, el término de la relación laboral en las causales establecidas en la ley e incluso, la denuncia penal, civil o mercantil ante las autoridades competentes, dependiendo de la gravedad de la falta.



S

CD

10

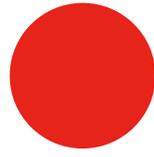
M30

**NCET**

NCS

NCMA

C



2022

# Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Garantiza que las actividades y procesos claves para la operación del Tren Suburbano sean óptimos y mantengan un ciclo productivo de mejora continua, garantizando la satisfacción de las partes interesadas y el cumplimiento de las responsabilidades de la organización con su entorno. Por 12º año consecutivo nuestro Sistema de Gestión de Calidad mantiene su certificado bajo la Norma ISO 9001:2015 después de cumplir con el proceso de auditoría externa realizado por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), sin presentar No Conformidades.

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

- Capacitación del personal
- Compra y logística (evaluación de proveedores)
- Compromiso de la dirección con la política de calidad
- Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
- Comunicación
- Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad
- Prestación del servicio
- Puesta en circulación
- Programa de mantenimiento, preventivo y predictivo
- Propiedad del cliente
- Mantenimiento correctivo de los diferentes subsistemas de FFSS. (CCTV, Sistema de Boletaje, Señalización)
- Desempeño de los procesos
- Mejora continua

12 AÑOS CONSECUTIVOS  
MANTENIENDO  
LA CERTIFICACIÓN ISO  
9001:2015 PARA NUESTRO  
SISTEMA DE GESTIÓN  
DE CALIDAD AUDITADO  
POR AENOR.

S

CD

10

M30

NCET

NCS

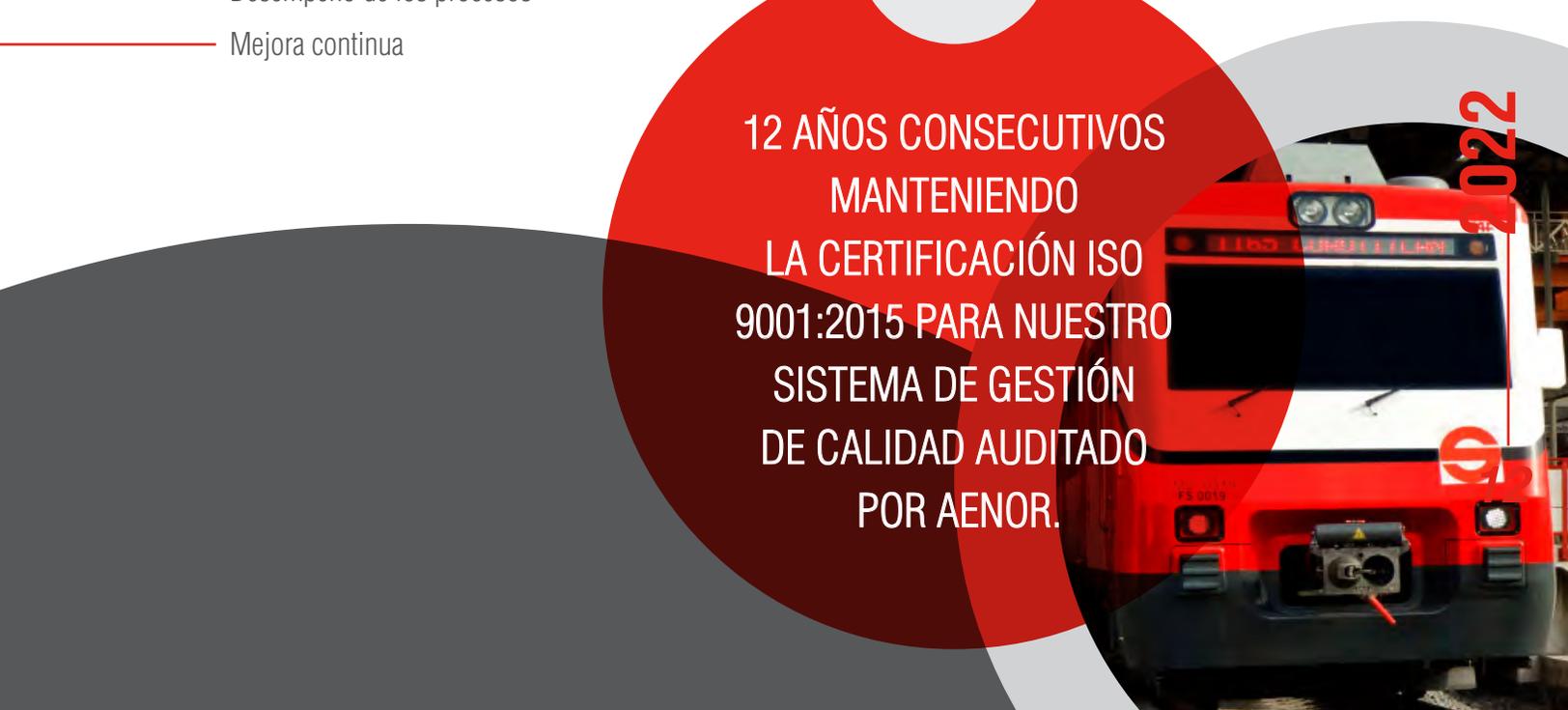
NCMA

C

2022



FS 9019



# Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

El SGC se complementa y regula a través de un programa anual de auditoría interna, en el cual participan activamente todas las áreas operativas y de soporte, es liderado por el área de Planeación Estratégica.

## Satisfacción del usuario

A nivel externo, un tercero independiente y especialista realiza una encuesta sobre el servicio con el objetivo de medir los niveles de satisfacción de los usuarios. En 2021, los resultados de la encuesta continúan mostrando la competitividad del sistema y tras catorce años de medición seguimos siendo la opción más rápida, segura, cómoda y limpia para transportarse en la Zona Metropolitana del Valle de México.

### PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
8.75	8.87	8.87	8.69	8.71	8.56	8.59	8.72	8.71	8.65	8.72	8.93	9.05	9.06

### COMPARATIVO CON OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE

	TREN SUBURBANO	METROBÚS	METRO	COMBI	CAMIÓN	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
2021	9.1	7.6	6.7	5.4	5.2	5.0

\*La evaluación 2022 se realizará en diciembre y sus resultados los comunicaremos en el siguiente informe.

- S
- CD
- 10
- M30
- NCET**
- NCS
- NCMA
- C

# Certificación de Protocolos COVID-19

Mantenemos activas las iniciativas para garantizar la continuidad de la operación ante la nueva normalidad que la COVID-19 plantea, por ello somos el único medio de transporte masivo en la Zona Metropolitana del Valle de México con la certificación por dos años consecutivos de los protocolos de actuación ante la COVID-19, por parte de un organismo certificador externo: Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Mantenernos en constante movimiento es nuestra forma de impulsar la reactivación social y económica de las comunidades y personas a las que servimos. En 2022, retomamos los eventos y ferias en el marco de actuación de nuestros Protocolos COVID-19 que constantemente son

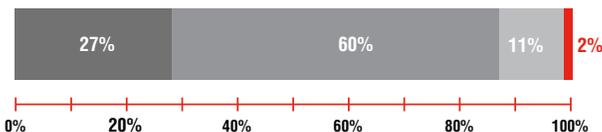
comunicados a todos nuestros aliados comerciales y proveedores.

La certificación de los protocolos de actuación implica una auditoría externa sobre los mismos, lo que nos permite generar mayor confianza, adicionalmente desde 2020 sumamos a esta revisión la percepción de nuestros usuarios sobre nuestro desempeño ante la COVID-19, por medio de la encuesta de satisfacción de usuarios. En 2021, nuestros esfuerzos reflejaron resultados “el 97% de los encuestados considera que el tren, ante el contexto de la pandemia, es un transporte seguro y confiable para viajar”:

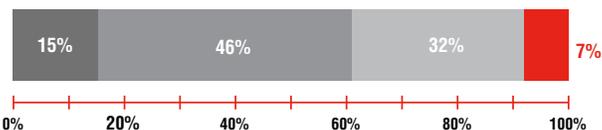
## ¿Cómo califica al Tren Suburbano en los siguientes aspectos?

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

### Cuidado de su personal para evitar contagios



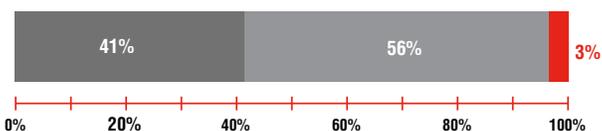
### Cuidado de sus usuarios para evitar contagios



	Excelente	Bueno
	2020	2021
Cuidado de su personal para evitar contagios	87%	87%
Cuidado de sus usuarios para evitar contagios	74%	61%

## ¿Qué tan de acuerdo está en qué...?

En el contexto de la pandemia, en el Tren Suburbano es un transporte seguro y confiable para viajar



Totalmente de acuerdo o de acuerdo

	2020	2021
En el contexto de la pandemia, en el Tren Suburbano es un transporte seguro y confiable para viajar	95%	97%

OTRO FOCO IMPORTANTE DE LOS PROTOCOLOS COVID-19 SON NUESTROS COLABORADORES, “87% DE LOS ENCUESTADOS CONSIDERA QUE EL CUIDADO DE NUESTRO PERSONAL ES BUENO PARA EVITAR CONTAGIOS”, ES POR ELLO QUE EN LAS AUDITORÍAS LOS PUNTOS CLAVES A REVISAR SON:

- I. SALUD Y BIENESTAR DEL COLABORADOR
- II. PROTECCIÓN DEL USUARIO.
- III. SENSIBILIZAR E INFORMAR A PROVEEDORES Y ALIADOS
- IV. GESTIÓN DE RIESGOS
- V. CONTROL DE LA OPERACIÓN
- VI. AUDITORÍA
- VII. CAPACITACIÓN Y MONITOREO DEL PERSONAL

- S
- CD
- 10
- M30
- NCET**
- NCS
- NCMA
- C

2022

14

# Programa de Cumplimiento Normativo (Compliance)

Buscamos desarrollar nuestra actividad empresarial con un enfoque sistémico que evalúe y gestione los riesgos de manera eficaz. Garantizamos el debido cumplimiento de la legislación en materia de anticorrupción vigente en México y políticas internas de la empresa a través del Compliance, el cual contiene las medidas necesarias para prevenir actos ilícitos o de corrupción. El Compliance establece los procesos para realizar una auditoría constante a efecto de verificar que se cumplan con los estándares de integridad que nos hemos propuesto.

LOS PILARES Y ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROGRAMA SON LOS SIGUIENTES:



- S
- CD
- 10
- M30
- NCET**
- NCS
- NCMA
- C

# Manual para la Prevención del Delito y Responsabilidades Administrativas

Documenta y respalda el compromiso corporativo con la legalidad de la operación y nuestra intención de adoptar los más altos estándares éticos y profesionales para guiar el comportamiento de nuestros colaboradores, autoridades públicas, proveedores y usuarios con relación al contexto interno y externo de la organización.

Los objetivos del manual son:

Prevenir la comisión de delitos.

Asegurar la efectividad de las normas y procedimientos de control que mitiguen el riesgo de comportamientos ilícitos.

Informar de las consecuencias en caso de que algún delito sea materializado.

Manifiestar la condena a cualquier conducta contraria a la Ley y que dichas conductas 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 las personas que ostenten facultades de representación y administración en Ferrocarriles Suburbanos, así como a todos 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, EN ESPECIAL EL PROGRAMA DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN.

- S
- CD
- 10
- M30
- NCET**
- NCS
- NCMA
- C

# Compromiso Social

Nuestro compromiso social se sustenta en el bienestar que ofrecemos a nuestros usuarios y la comunidad que nos acoge; trabajamos con disciplina para aportar a la reactivación económica y social del país con un transporte rápido, confiable, seguro e inclusivo que a partir de 2022 busca extenderse para llegar a más usuarios y destinos.



NUEVOS PERMISOS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR) PARA USUARIOS.



NUEVOS CONVENIOS DE ÉTICA CON PROVEEDORES.



CONTAMOS CON ESPACIOS PARA MOTONETAS Y BICICLETAS ELÉCTRICAS EN LA ESTACIÓN BUENAVISTA PARA APOYAR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE.



LA AMPLIACIÓN DE LA CONCESIÓN Y EXPANSIÓN DEL TREN GENERARÁ EMPLEO, ACCESIBILIDAD Y NUEVAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PARA COMUNIDADES CERCANAS.



## DERECHOS HUMANOS

**PRINCIPIO 1 DEL PACTO MUNDIAL:**  
Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.

**PRINCIPIO 2 DEL PACTO MUNDIAL:**  
NO SER CÓMPLICES DEL ABUSO DE LOS DERECHOS HUMANOS.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



**LOGRO:** Ofrecemos un servicio de transporte incluyente y sustentable que promueve en toda su cadena de valor el respeto a los Derechos Humanos de todas las personas y comunidades cercanas a nuestra operación.



CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

2022

17

# Comunicación Social

Hemos adoptado un enfoque social en la gestión de nuestros canales de comunicación, por medio de nuestras redes sociales, pantallas en los andenes y trenes, y diversas campañas de comunicación compartimos entre usuarios y sociedad, información útil para crear comunidad.

Mantenemos actualizado a nuestros usuarios con información confiable y pertinente a la realidad de la comunidad, en 2022 siguieron activas las recomendaciones para la prevención de contagios de la COVID-19 dentro y fuera del tren, reforzamos los beneficios que ofrecemos y compartimos información de interés que tanto universidades como autoridades buscan difundir entre los usuarios. Adicionalmente, las ferias y eventos que se desarrollan en la estación Buenavista son un ejemplo de los lineamientos de solidaridad y compromiso que hemos adoptado con la comunidad.

Nuestras redes sociales son un medio de comunicación doble vía, que utilizamos para dar información y recibir la retroalimentación que nuestros usuarios tienen sobre el servicio de transporte que ofrecemos. Contamos con un proceso interno, alineado a nuestros principios de calidad que nos permite identificar los requerimientos de nuestros usuarios captados por las redes sociales y darle respuesta de manera oportuna.

Estas han crecido de manera exponencial desde 2013 gracias a la constante generación de contenido, porque respondemos y atendemos los requerimientos recibidos, pero además porque es un medio para generar una cultura de respeto en Ferrocarriles Suburbanos.



- S
- CD
- 10
- M30
- NCET
- NCS**
- NCMA
- C

2022

18

EN 10 AÑOS EL ALCANCE Y SEGUIDORES DE NUESTRAS REDES SOCIALES HAN INCREMENTADO EN UN 794% APROXIMADAMENTE.

ODS 5 Equidad de Género y en específico a la meta 5.2: “ Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado” a través de nuestras campañas de comunicación al interior del sistema, en redes sociales e incluso de forma interna.

En 2022, se difundieron varios mensajes a nivel interno que se acompañaron de capacitaciones y cursos específicos para detectar y prevenir el acoso.

NUESTRA META PARA 2030  
ES PROMOVER UNA CULTURA DE  
RESPECTO O CERO ACOSO  
EN FERROCARRILES SUBURBANOS  
POR MEDIO DE CAMPAÑAS Y  
MENSAJES RELEVANTES A TRAVÉS  
DE NUESTROS  
CANALES INTERNOS Y  
EXTERNOS DE COMUNICACIÓN

S

CD

10

M30

NCET

**NCS**

NCMA

C

2022

19



# Inclusión

Promovemos la inclusión y el respeto a las personas, todo el sistema está habilitado para apoyar a personas con algún tipo de discapacidad y ofrecerles una experiencia inclusiva, por lo tanto, los trenes y las estaciones cuentan con dispositivos que favorecen y hacen más fácil la movilidad de personas con esta condición o alguna discapacidad para desplazarse. Nuestras instalaciones cuentan con elevadores para sillas de ruedas, pisos antiderrapantes en los vagones para inmovilizar sillas de ruedas, sistema de alarma especial para descenso, entre otros medios de atención. Para personas con deficiencia visual contamos con guías táctiles en el suelo y máquinas expendedoras con sistema braille, pero el principal elemento para promover la inclusión y accesibilidad del tren son nuestros principios de no discriminación.

En 2022 se incrementó el número de tarjetas PMR entregadas a usuarios con movilidad reducida no aparente, ya que también se incluyeron a personas con algún tipo de secuela o discapacidad no aparente tras contagiarse de la COVID-19. En 2022 entregamos 127 PMR, mientras que en 2021 se entregaron 74, es decir, un de incremento del 71%.

Las tarjetas PMR y todas las herramientas de inclusión con las que cuenta Ferrocarriles Suburbanos contribuyen al **ODS 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles** y en específico a la meta 11.2: “De aquí a 2030, proporcionar acceso a un sistema de transporte seguro, asequible, accesible y sostenible para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de la tercera edad”.

NUESTRA META PARA 2030  
ES MANTENER VIGENTE  
100 TARJETAS PMR AL AÑO,  
ADEMÁS DE TODAS LAS  
HERRAMIENTAS E INICIATIVAS  
PARA LA INCLUSIÓN QUE  
EL TREN SUBURBANO  
ACTUALMENTE OFRECE A  
TODOS SUS USUARIOS.

S

CD

10

M30

NCET

**NCS**

NCMA

C

2022

20



# Socios Comerciales y Proveedores

Los Protocolos de Actuación ante la COVID-19 siguen vigentes ante la nueva normalidad, lo que implica reforzar las alianzas con nuestros socios comerciales de Forum para mantener activos los protocolos y seguir previniendo contagios. En equipo podemos evitar la propagación del virus y procurar la seguridad de las instalaciones comerciales. Nuestra principal herramienta de prevención es la difusión de información por medio de campañas de sensibilización y los constantes monitoreos para verificar el cumplimiento de los protocolos, estos controles nos hacen acreedores por **segundo año consecutivo** de la certificación de los protocolos, por parte de AENOR.

Por medio de nuestro Convenio de Ética con Proveedores, el cual forma parte de la Política de Padrón de proveedores, les comunicamos y sensibilizamos sobre los principios éticos que deben guiar la relación comercial. El convenio es un prerrequisito para la firma de contratos estratégicos, también es un parámetro que guía la selección de los proveedores que incluimos dentro de nuestra cadena de valor.

La firma y aceptación del Convenio por ambas partes respalda la relación comercial y profesional bajo estándares éticos universales y alineados a los principios del Pacto Mundial y a nuestros valores corporativos: Seguridad, Integridad, Compromiso, Orgullo, Disciplina y Excelencia.

El Convenio extiende nuestro compromiso con el Pacto Mundial a toda la cadena de suministro, conformada en 2022 por 122 proveedores, que son empresas y personas que se comprometen a defender los Derechos Humanos en la relación comercial, promover los derechos laborales de sus empleados, a erradicar la corrupción y a preservar un ambiente sano. En 2022 se firmaron 31 nuevos convenios con proveedores, los que representan cerca del 80% de los contratos estratégicos.

- S
- CD
- 10
- M30
- NCET
- NCS**
- NCMA
- C

NUESTRA META ES QUE EN 2030  
EL 100% DE NUESTROS CONTRATOS  
ESTRATÉGICOS TENGA VIGENTE  
UN CONVENIO DE ÉTICA Y SEGUIR  
SUSTENTANDO NUESTRO RESPALDO  
A LOS PRINCIPIOS DEL  
PACTO MUNDIAL EN TODA NUESTRA  
CADENA DE VALOR.

2022

21



## 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.

S

CD

10

M30

NCET

**NCS**

NCMA

C

2022

22



## Eventos y ferias

En 2022, retomamos las ferias y eventos en el Ferrocarriles Suburbanos, sin dejar de lado las medidas que nuestros Protocolos de Actuación ante la COVID-19 nos dictan y los lineamientos de las autoridades sanitarias. Nuestras actividades en la nueva normalidad mantuvieron acciones como el control de aforo, las señalizaciones de una entrada y salida exclusivas para evitar aglomeraciones, la aplicación de gel antibacterial al entrar y salir de todos los stands, eventos o exposición, entre otras acciones para salvaguardar la salud y seguridad de los usuarios, expositores y todos los participantes.

Nuestros eventos, ferias y demás actividades de tipo social, deportivo y culturales e incluso económicas-emprendimiento son un medio para reducir desigualdades entre las que comunidades vulnerables y cercanas a nuestra operación; así contribuimos al **ODS 10** y en específico a la meta 10.2 "De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición".



NUESTRA META EN 2030  
ES LLEGAR A MÁS DE  
7 MILLONES DE PERSONAS  
BENEFICIADAS CON EVENTOS  
Y FERIAS DE TIPO CULTURAL,  
DEPORTIVO Y  
DE EMPRENDIMIENTO  
EN FERROCARRILES  
SUBURBANOS.



# Compromiso Ambiental

Somos una alternativa de movilidad eficiente y responsable con el medio ambiente, por ello optimizamos nuestros insumos y buscamos que sean amigables con el entorno, gestionamos nuestros residuos para garantizar que no generen un impacto negativo y difundimos al interior de la operación y entre nuestros usuarios una cultura de respeto y protección a la naturaleza y sus recursos.



## 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.



**LOGRO:** Nuestro compromiso con el entorno natural se articula desde la política y sistema de gestión ambiental y se materializa en toda la infraestructura que se ha dispuesto para aprovechar la tecnología y bondades del tren.

S

CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

2022

# Política Ambiental

Se proporciona información a colaboradores y proveedores sobre los principios ambientales que debe cumplir la operación para garantizar la protección del medio ambiente, en equilibrio con la óptima operación del tren y los requerimientos legales establecidos por las autoridades. Los principios que componen nuestra Política Ambiental son los siguientes:

- ▷ Cumplir con las regulaciones ambientales vigentes aplicables con relación a la actividad económica que realizamos.
- ▷ Formar, involucrar y corresponsabilizar a los colaboradores en el cuidado del medio ambiente.
- ▷ Minimizar el impacto al medio ambiente derivado de nuestra operación, 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.
- ▷ Así como fomentar la preservación del medio ambiente entre los clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad en general.

# Conciencia ambiental



En el segundo semestre del 2022 lanzamos a través de todos nuestros medios de comunicación con usuarios el programa de **Reúso de Tarjetas**, canjeamos las tarjetas que nuestros usuarios ya no utilizan y que aún son funcionales, por saldo para futuros viajes.

Una vez canjeadas las tarjetas se ponen nuevamente a la venta para que otros usuarios puedan adquirirlas con una bonificación de saldo incluido para viajes posteriores

Con esta campaña Ferrocarriles Suburbanos busca involucrar a nuestros usuarios en iniciativas que reduzcan el uso de plástico y minimizar el impacto en el medio ambiente.

- S
- CD
- 10
- M30
- NCET
- NCS
- NCMA**
- C

# Sistema de Gestión Ambiental

Administra el proceso de recolección, clasificación y disposición de los residuos de la operación; además de la gestión y mantenimiento de nuestras dos plantas de tratamiento de agua, las cuales limpian el agua utilizada en el lavado de los trenes para ser reutilizada y hacer su disposición final en condiciones seguras para el medio ambiente.

Algunos de estos residuos son:



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



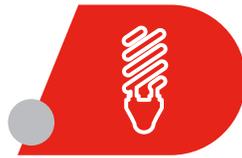
Concreto permeable de alta resistencia que permite el filtrado del agua de lluvia del estacionamiento ecológico en la estación de Cuautitlán.



Luminarias solares con sistema fotovoltaico para alumbrado exterior.



Tecnología de frenado regenerativo en trenes, con la cual la energía generada al momento de frenar es reutilizada por sistema eléctrico de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).



Luminarias LED en estaciones y oficinas.

\*1 Algunos ejemplos son: aceite usado, filtros, focos, grasa, lámparas fluorescentes, pilas, entre otros.

- S
- CD
- 10
- M30
- NCET
- NCS
- NCMA**
- C

# Energía

Ferrocarriles Suburbanos cumple cuatro años recibiendo energía renovable para su operación, gracias al porteo con la empresa generadora de energía eólica Vive Energía. Nuestros contadores están habilitados para cuantificar la energía que entra al sistema, pero también la que sale del sistema y se entrega a la red de la CFE. En 2022, logramos que el 100% de nuestro consumo energético fuera sustentable y con ello llevar al mínimo las emisiones de todos aquellos que utilizan nuestro sistema de transporte.

Consumo de energía: **33,959,879 Kwh\* .**

La energía limpia recibida del parque eólico : **31,076,161 kWh\* .**

La energía generada por el sistema del frenado regenerativo de los trenes y entregada a la CFE: **5,481,271 kWh\* .**

Generar y consumir energía limpia para nuestra operación nos permite contribuir de forma directa al **ODS 7: Energía asequible y no contaminante**, en específico a la Meta 7.2 "De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas", ante todo, nos hace ser coherente con los principios que internamente nos hemos propuesto.

EN 2022 ENTREGAMOS LOS PRIMEROS 2.5 MILLONES DE KWH A TRAVÉS DEL FRENADO REGENERATIVO. NUESTRA META EN 2030 ES GENERAR Y ENTREGAR A LA CFE 18 MILLONES DE KWH DE ENERGÍA LIMPIA.



CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

2022

27

# Agua

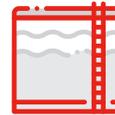
Es el recurso máspreciado para la vida en nuestro planeta y el sistema en donde más la utiliza es en el lavado de los trenes, porque mantenerlos limpios es parte de nuestra promesa de calidad al usuario. El 100% del agua que utilizamos para la limpieza de los trenes es tratada antes de ser descargada al sistema de drenaje (60%) o reutilizada en el riego de zonas verdes (40%).

Contamos con dos plantas de tratamiento en los talleres de Pantaco para garantizar que partículas contaminantes no alteren la circulación y equilibrio de este recurso; y su disposición final pueda hacerse de forma apropiada. Las plantas están conectadas al sistema de riego de áreas verdes para reutilizar parte del agua tratada en el mantenimiento de las mismas, aproximadamente 1,810,400 litros de agua se reutilizaron en el riego de jardines en 2022.

Durante 2022, nuestras plantas trataron 4,526,000 litros de agua y el 60% se descargó en el sistema de drenaje, de acuerdo a las disposiciones ambientales vigentes, es decir 2,715,600 litros. Otra iniciativa que nos ayuda a la preservación del agua es la utilización de productos e insumos de limpieza biodegradables para el mantenimiento de oficinas y sanitarios.



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



Agua tratada en 2022 por las plantas: 4,526,000 litros de agua



Porcentaje de agua enviada al sistema de drenaje: 60%



Porcentaje de agua reutilizada: 40%

AÑO	LITROS DE AGUA TRATADA
2013	376,000
2015	522,000
2017	468,000
2019	4,526,000
2021	4,526,000
2022	4,526,000



CD

10

M30

NCET

NCS

**NCMA**

C

DESDE SU PUESTA EN MARCHA HASTA 2022 NUESTRAS PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA HAN INCREMENTADO SU OPERACIÓN EN 1,024%.

La gestión proactiva que hacemos del agua nos permite contribuir al **ODS 6: Agua Limpia y saneamiento**, y en específico a la 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".

2022

# Residuos

Contamos con manuales y procedimientos específicos para la disposición, almacenaje, separación, clasificación y etiquetado de todos los desechos y residuos que generan nuestra actividad para garantizar a nuestros usuarios y colaboradores que lo depositado en los contenedores del sistema de transporte y oficinas tendrá una disposición final adecuada, según su nivel de peligrosidad para el medio ambiente.

La gestión de residuos apropiada evita la generación de emisiones y aglomeración de los mismos. Apoyamos esta gestión con proveedores certificados y autorizadas por la SEMARNAT<sup>2</sup> y por la SICT<sup>3</sup>, quienes hacen la labor de reciclar y reutilizar cada material para evitar la contaminación de suelos, aguas y espacio. Por cada recolección se expide un Manifiesto de entrega, transporte y recepción de residuos peligrosos para poder monitorear la disposición final.

CERCA DEL 70%  
DE LOS RESIDUOS QUE SE  
PONEN A DISPOSICIÓN SON  
RECICLADOS O REUTILIZADOS  
POR LOS PROVEEDORES  
DEL SERVICIO PARA ALGÚN  
SUBPROCESO.

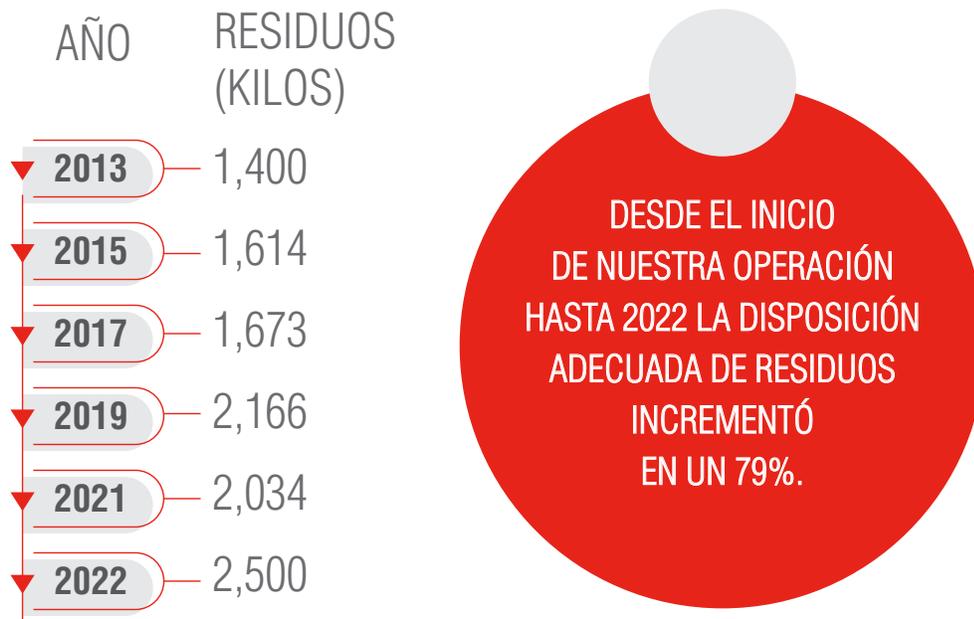


- S
- CD
- 10
- M30
- NCET
- NCS
- NCMA**
- C

2022

<sup>2</sup> Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)  
<sup>3</sup> Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT)

Los materiales o residuos que regularmente se entregan a proveedores certificados para su disposición final 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. En 2022, los materiales contaminantes y residuos peligrosos gestionados sumaron 2,500 kilos aproximadamente, lo que integra un total de 97,040 kilos de residuos desde el inicio de la operación.



- 
- CD
- 10
- M30
- NCET
- NCS
- NCMA**
- C

La gestión integral de los residuos de la operación y nuestros usuarios nos permiten impactar positivamente al ODS 12: Producción y consumo responsable y en específico la Meta 12.5: “De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización”.

Desde 2019, facilitamos a nuestros usuarios tres contenedores especializados para la recolección de pilas en las estaciones de Buenavista y Cuautitlán, con el objetivo de fomentar conciencia ambiental y el manejo óptimo de este residuo.

Con la pandemia se dispusieron en todas las estaciones también contenedores especiales para cubrebocas y guantes, considerado como un desecho peligroso de tipo biológico-infeccioso y que implica un tratamiento especial.

El total de pilas usadas recopiladas y puestas a disposición al cierre de 2022 es de 4,914 kg y el total de cubrebocas y guantes es de 132 kg.

# Conclusiones

Después de 10 años de adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas vemos una evolución de nuestro compromiso y con la definición de nuestras metas renovamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

Nuestro reto más cercano es la ampliación de la línea 1 de Ferrocarriles Suburbanos al Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles para multiplicar el alcance de nuestro compromiso con nuestros usuarios, las autoridades y todo el país, porque cuando se expanden las conexiones todos nos incluimos en un sistema de vanguardia y sustentable.

Estamos agradecidos con todas y cada una de las personas y organizaciones que depositan su confianza en Ferrocarriles Suburbanos, son ustedes los que nos impulsan a llegar más lejos para mover a México.



**Pacto Mundial**



CD

10

M30

NCET

NCS

NCMA

C

2022

31



# COP 2022

**Irada Galindo Gutiérrez**

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

**Ferrocarriles Suburbanos** 