

EDICIÓN XXII



EXPO RAIL

2 Y 3 DE OCTUBRE

EXPO SANTA FE • CDMX

Tren Suburbano:

17 años de rapidez, seguridad y eficiencia operativa



EL TREN SUBURBANO INICIÓ OPERACIONES HACE 17 AÑOS

Atendemos a más de 150 000 pasajeros diarios y somos el sistema de transporte mejor calificado de la Zona Metropolitana, con una satisfacción promedio de 8.9/10 en eficiencia, limpieza y seguridad.



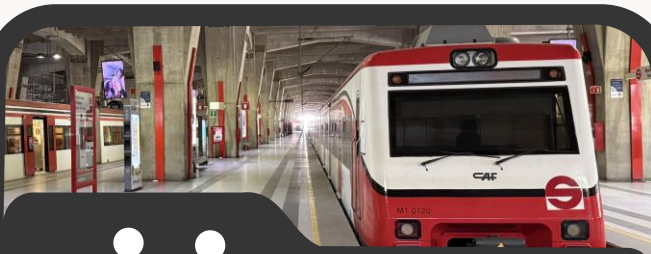
OPERAMOS SIN SUBSIDIOS

Todo el mantenimiento, limpieza, seguridad y personal se financian solo con ingresos por tarifa, lo que nos exige máxima eficiencia y calidad constante.

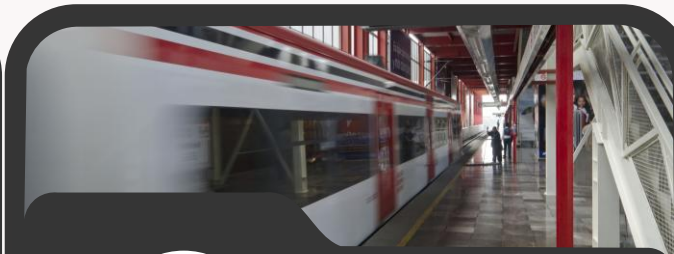


MÁS ALLÁ DE LOS RESULTADOS, NUESTROS VIAJEROS NOS RECONOCEN POR ATRIBUTOS QUE HACEN ÚNICO NUESTRO SERVICIO.

RAPIDEZ Y PUNTUALIDAD



Nuestros trenes recorren la línea en 25 minutos y el 94% de los viajeros destaca la rapidez como su principal atributo.



En horas pico ofrecemos trenes cada 5 minutos con 99% de puntualidad y regularidad.

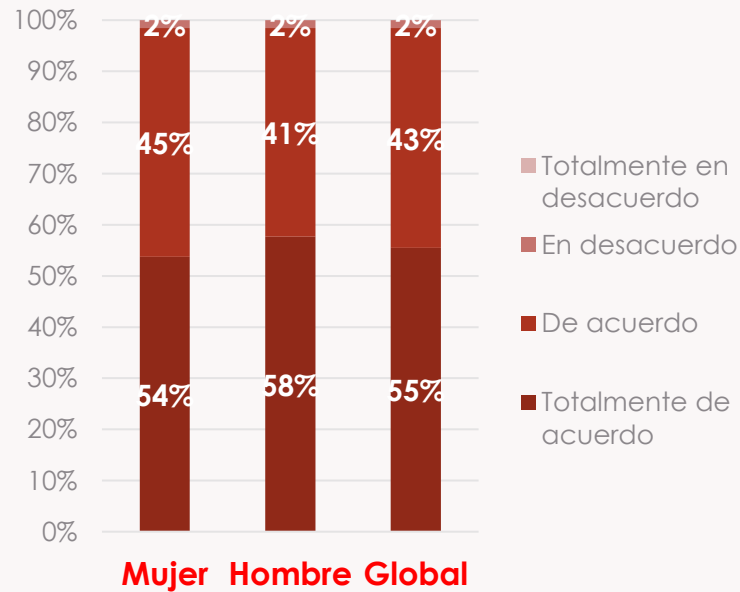


El 91% de nuestros viajeros calificó la limpieza como “Buena” o “Excelente” y el 86% hizo lo mismo con la comodidad.

SEGURIDAD

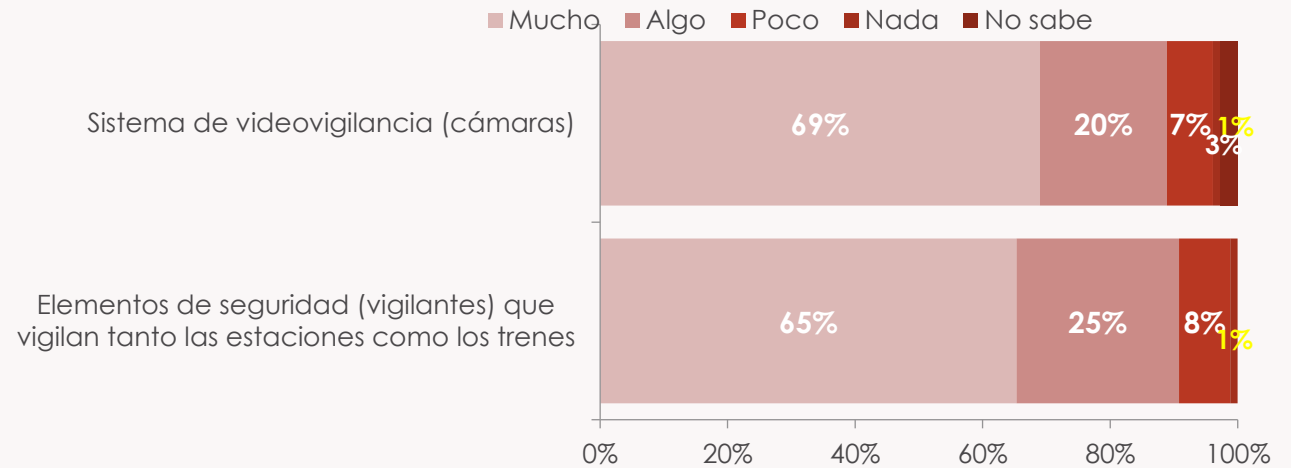
En el Tren Suburbano me siento más seguro que en otros transportes.

En el Tren Suburbano me siento más seguro que en otros transportes



El 98% de los usuarios (hombres y mujeres) se sienten seguros dentro del Tren Suburbano.

Desde su punto de vista, ¿qué tan útiles considera que son las siguientes medidas del Tren Suburbano, para garantizar la seguridad de los y las viajeras?



Más del 60% de los usuarios consideran que las cámaras de videovigilancia y la presencia de vigilantes en estaciones y trenes son *muy útiles* para garantizar la seguridad.

TRANSPORTE SOSTENIBLE



El Tren Suburbano opera con 100 % de energía limpia proveniente de fuentes eólicas. En 2024 evitó la emisión de 14,808 toneladas de CO₂.



Nuestro sistema de frenado regenerativo genera energía limpia para la red eléctrica. La meta es aportar 18 millones de kWh a la CFE en 2030; ya hemos entregado 7.5 millones entre 2022 y 2023.



El 100% del agua usada en la limpieza de trenes se reutiliza gracias a dos plantas de tratamiento para drenaje y riego. También promovemos el reúso de tarjetas y el reciclaje de pilas, reforzando nuestra cultura de responsabilidad ambiental.



LA CULTURA SUBURBANA REÚNE NORMAS Y VALORES QUE FOMENTAN UNA CONVIVENCIA SEGURA, ORDENADA Y RESPETUOSA, INVITANDO A CUIDAR LAS INSTALACIONES, SEGUIR EL REGLAMENTO Y MANTENER UN ENTORNO LIMPIO Y ACCESIBLE PARA TODOS.

CULTURA SUBURBANA



Sin vagoneros,
lo que ofrece mayor
tranquilidad a cada viajero



Sin vendedores ambulantes, para
mantener espacios amplios,
ordenados y seguros.



Sin vagones exclusivos para
mujeres, nuestro compromiso
con la inclusión garantiza que
todas las personas viajen
seguras y cómodas en
cualquier vagón.

CERTIFICACIONES Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES



Sistema de Gestión de Calidad

Desde 2010, cuenta con la certificación ISO 9001:2015, otorgada anualmente por AENOR, que avala la eficiencia y mejora continua de los procesos operativos.



Distintivo ESR – Empresa Socialmente Responsable

Reconocimiento recibido desde 2011 por CEMEFI y ALIARSE, por el compromiso con la ética, el bienestar social y el desarrollo sostenible.



Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde 2012 somos parte de esta iniciativa global y, en 2013, formalizamos el compromiso con sus 10 Principios, enfocados en derechos humanos, medio ambiente, condiciones laborales y anticorrupción.



Miembro de ALAMYS

Desde 2017 participamos como Socio Principal de la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos, compartiendo buenas prácticas y contribuyendo al desarrollo ferroviario regional.



UNE-EN 13816 - Calidad en el Servicio al Viajero

Desde octubre de 2023 ampliamos nuestro Sistema de Gestión de Calidad con esta certificación internacional, reconocida en sistemas como los metros de Madrid, París y Viena. Somos el único sistema de transporte público de pasajeros en México con esta certificación.

ESTRATEGIA CULTURAL



Desde el inicio de operaciones, hemos impulsado una estrategia cultural que busca recuperar el espacio público a través de actividades artísticas y recreativas. Gracias a alianzas estratégicas, estos eventos se ofrecen de manera gratuita, transformando las estaciones en puntos de encuentro que promueven la cultura, fortalecen la convivencia comunitaria y enriquecen la experiencia de viaje de nuestros viajeros.

LECCIONES APRENDIDAS

Rutas alimentadoras

- Planificar y supervisar constantemente las rutas de alimentación.
- Crear sinergias con los grupos de interés para garantizar que las rutas alimentadoras complementen al sistema y fortalezcan su operación.

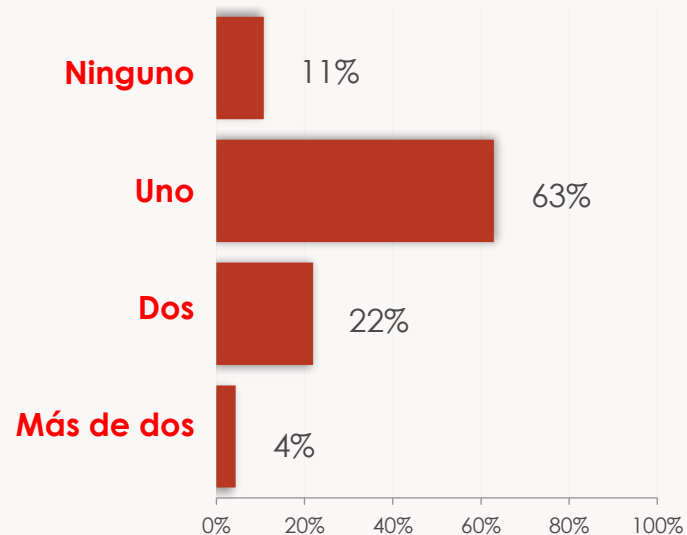
Los viajeros del Tren Suburbano invierten, en promedio, **39 minutos para llegar a las estaciones.**

El gasto promedio para llegar a estaciones del Tren es de **\$22.23 pesos.**

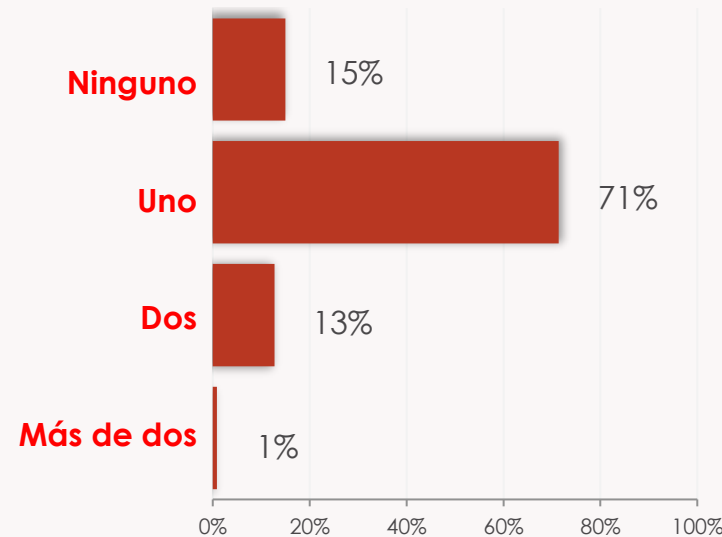


Las rutas alimentadoras fueron señaladas como insuficientes por 14% de los usuarios, quienes también destacaron la saturación y los tiempos de espera como áreas de mejora.

¿Cuántos transportes ha tomado desde que salió hasta llegar a esta estación del Tren Suburbano?



¿Cuántos transportes va a tomar cuando baje del Tren Suburbano?



LECCIONES APRENDIDAS

Aplicación rigurosa del reglamento

- Mantener y supervisar de manera constante, permanente y estricta el reglamento del sistema de transporte.
- Implementar estrategias que promuevan y aseguren el orden al viajar generando confianza en la experiencia de viaje de los usuarios.
- Generar sentido de comunidad, escuchando activamente a los usuarios para conocer sus expectativas y, en la medida de lo posible, atenderlas, fortaleciendo así la confianza y la convivencia dentro del sistema.

Optimización de recursos

- Administrar con eficiencia el gasto para garantizar sostenibilidad operativa.
- Establecer sinergias con socios comerciales que permitan optimizar ingresos
- Ofrecer actividades recreativas y culturales en beneficio de usuarios y comunidades vecinas.
- **Generar una identidad y cultura propias que fortalezcan el sentido de pertenencia de los viajeros hacia el sistema de transporte.**





NUESTRO COMPROMISO ES SEGUIR
CONECTANDO A MÁS VIAJEROS,
MANTENIENDO LA CALIDAD QUE NOS HA
DISTINGUIDO DURANTE 17 AÑOS.

EDICIÓN XXII



EXPO RAIL

2 Y 3 DE OCTUBRE

EXPO SANTA FE • CDMX

Tren Suburbano

17 años de rapidez, seguridad y eficiencia operativa