



Carta de Servicios

TREN SUBURBANO
Julio 2023





Presentación

Ferrocarriles Suburbanos S.A.P.I de C.V. es una empresa con oficinas con sede en la Ciudad de México, que nace en agosto de 2005 como una empresa participada, después de que ésta ganará la licitación para construir el primer Tren Suburbano en México.

Servicio prestado

Servicio de transporte público masivo de usuarias y usuarios a través de un sistema ferroviario en la ruta comprendida entre Buenavista y Cuautitlán y viceversa, brindando así un servicio en dos entidades federativas como lo son la Ciudad de México y el Estado de México.

Ferrocarriles Suburbanos es una empresa que, además de proporcionar un medio de transporte ofrece: seguridad, rapidez y confort de transporte, de manera responsable con el medio ambiente a partir de sistemas, equipos de tecnología y un capital humano comprometido a satisfacer a las usuarias y los usuarios a través de la Mejora Continua.





Comunicación con los usuarios

El Tren Suburbano da atención a sus usuarias y usuarios sobre diferentes ámbitos del servicio y a través de diversos canales de comunicación, recabando así, su percepción y expectativas, las cuales sirven como base para la definición de los compromisos de esta Carta de Servicios.

Si necesitas cualquier información sobre el servicio ofertado por el Tren Suburbano proporcionarnos algún comentario, queja, sugerencia o incluso reclamación, le invitamos a utilizar alguno de los canales o mecanismos disponibles:

Atención a comentarios: Los usuarios y usuarias disponen de diversos mecanismos para hacernos llegar sus iniciativas, que se incorporan como retroalimentación a nuestro servicio:



A través de nuestro correo electrónico: info@fsuburbanos.com



Por medio del buzón de nuestra página web oficial de FFSS:
www.fsuburbanos.com



Por medio del buzón en la App “**Mi Suburbano**”, para teléfonos inteligentes.



Vía telefónica al **55 1946 0790**.



De manera personalizada acercándose con el personal en las estaciones (lunes a domingo) o bien dirigiéndose al Área de Atención a Usuarios (lunes a viernes hábiles de 09:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 18:30 h.) ubicada en las Oficinas de Ferrocarriles Suburbanos, S. A. P. I. de C. V. que se encuentran en:



Av. Insurgentes Norte s/n, esq. Eje 1 Norte (Mosqueta), Colonia Buenavista, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México C.P. 06350.



A través de nuestras redes sociales:

Facebook: Tren Suburbano
Instagram: @trensuburbano
X: @Suburbanos
Tik tok: elsubur

Se dará respuesta en un plazo no mayor a 2 (dos) días hábiles, con información sobre las actuaciones realizadas o que se realizarán.



Dirección
Buenavista

116 BUENAVISTA

CAF



MA 3311
FS 0011

Accesibilidad

En Ferrocarriles Suburbanos nos comprometemos a mantener las instalaciones que facilitan la accesibilidad interna en las mejores condiciones para garantizar que nuestras usuarias y usuarios las encuentren disponibles para su uso, tales como: elevadores, escaleras eléctricas, rampas, amplios andenes, facilidades para Personas con Movilidad Reducida (PMR), sistema Braille, guías táctiles y acceso a perros guías para personas invidentes, etc.

Nos comprometemos a proporcionar a las usuarias y usuarios un adecuado acceso, por ejemplo, para establecer conexiones con otros sistemas de transporte que faciliten su movilidad, entradas y salidas del sistema y desplazamientos internos.

Nos comprometemos a garantizar la adquisición de títulos de transporte (tarjetas de usuario) en el interior del sistema, a través de diferentes puntos de venta.

Información

Las usuarias y los usuarios dispondrán en las estaciones de la información necesaria sobre la oferta de horarios de servicio, intervalos o frecuencias de trenes, etc. Esta será permanentemente actualizada de modo que los estándares de calidad obtengan un grado de valoración superior que la evaluación anterior de acuerdo a los resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción de Usuaris y Usuarios.

El 100% de las estaciones disponen de esta información. Asimismo, podrán encontrar esa información a través de nuestra página de internet www.fsuburbanos.com y la aplicación para teléfonos inteligentes "Mi Suburbano".

Nos comprometemos a que, a las usuarias y los usuarios se les proporcione información puntual y actualizada, tanto en trenes como en estaciones, cuando se produzcan posibles incidencias que puedan afectar la circulación de trenes, de forma se otorgue debidamente la información y que tengan la posibilidad de considerar otras opciones de transporte.

Nos comprometemos a proporcionar a las usuarias y usuarios la información relativa al viaje en condiciones anormales a través de los medios oficiales y redes sociales.

Se le proporcionará a las usuarias y los usuarios información referente a la recuperación de objetos olvidados o extraviados en las instalaciones del Tren Suburbano, siempre y cuando hayan sido reportados y debidamente documentados.



Tiempo/Duración

Nos comprometemos a dar cumplimiento a la duración del viaje que se tiene establecida en nuestro Título de Concesión y que se encuentra con acceso al público.

Nos comprometemos a dar cumplimiento a los horarios de servicios y frecuencias o intervalos de los trenes, cuyos indicadores de puntualidad y regularidad están por encima del 95%.

Atención en estaciones

Nos comprometemos a que las usuarias y los usuarios que solicitan asistencia en las estaciones a nuestros Jefes de Estación reciban un trato cordial y respetuoso, de modo que los estándares de calidad, obtengan un valoración en un grado de satisfacción superior a 8 de acuerdo a los resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción de Usuarías y Usuarios.

Atención al cliente

Nos comprometemos a que las usuarias y los usuarios que requieran asistencia en los diferentes mecanismos de atención, reciban un trato excelente de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8 o superior de acuerdo a los resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción de Usuarías y Usuarios.

Nos obligamos que las usuarias y los usuarios que efectúen un comentario, queja, reclamación, sugerencia obtengan una respuesta en un plazo no mayor a 2 (dos) días hábiles.

Nos comprometemos a que los objetos extraviados que sean registrados y resguardados en nuestras instalaciones, se entreguen a la usuaria o usuario que los reclame, siguiendo la gestión en tiempo y forma.



Confort

Nos comprometemos a que nuestros viajes sean confortables en cuanto a calidad en la conducción.

Las usuarias y los usuarios encontrarán un máximo de 230 asientos disponibles en el interior de cada unidad al abordarla desde terminales; así como contar con espacios adecuados para Personas con Movilidad Reducida (PMR).

Nos comprometemos a que nuestras usuarias y usuarios encuentren los trenes y estaciones en condiciones de limpieza de modo que los estándares de calidad obtengan una valoración en un grado de 8 o superior de acuerdo a los resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción de Usuarías y Usuarios.

Nos comprometemos a que nuestros usuarias y usuarios encuentren las condiciones ambientales adecuadas en el interior de los trenes, tales como buena iluminación y temperatura, así como, niveles de ruido aceptables sin presencia de ambulante y otras actividades molestas.

Nos comprometemos a brindar a las usuarias y los usuarios asientos eficientes; así como facilidad de movimiento en el interior de los trenes y diseños adecuados para estaciones.

Seguridad

Nos comprometemos a mantener nuestro sistema de videovigilancia para el control de las instalaciones y la seguridad de nuestras usuarias y usuarios en las estaciones con las condiciones idóneas para garantizar que, al menos, el 99%, se encuentren siempre operativas, monitorizadas por personal capacitado las 24 horas los 365 días del año.

Nos comprometemos a tener presencia de elementos de seguridad a lo largo de todas las estaciones que conforman la línea para que las usuarias y los usuarios se sientan seguros en caso de que se presente algún incidente y requieran asistencia.

Nos comprometemos a que nuestras usuarias y usuarios realicen su viaje en las mejores condiciones de protección frente a posibles incidentes de seguridad, procurando su máxima satisfacción y tranquilidad.

Además de contar dentro de las instalaciones de las estaciones de Buenavista y Cuautitlán con oficinas del Ministerio Público, contamos con Módulos de Denuncia Exprés en las estaciones de Tlalnepantla y Lechería. El servicio prestado dependerá de la capacidad instalada de la autoridad ministerial.

Nos comprometemos a que todo el personal que conduce los trenes cuentan con Licencia Federal Ferroviaria que avala que el personal se encuentra altamente calificado.



Impacto ambiental

Nos comprometemos a minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad, aplicando políticas de eficiencia energética para reducir el consumo energético de nuestros trenes e instalaciones, al adoptar tecnologías que permiten optimizar el impacto ambiental de todo el sistema de transporte, por ejemplo, Tecnología de frenado regenerativo en trenes, con la cual la energía generada al momento de frenar es reutilizada por el sistema eléctrico de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), luminarias LED en estaciones, luminarias solares con sistema fotovoltaico para alumbrado exterior.

Nos comprometemos a reducir el porcentaje de emisiones de CO₂ al medio ambiente en la Zona Metropolitana del Valle de México con nuestra actividad..

Nos comprometemos a hacer uso del 100% de energías limpias (eólica) y renovables en nuestra operación.

Nos comprometemos a llevar a cabo un proceso de gestión de residuos, a partir de la recolección, clasificación y disposición de materiales o residuos de la operación.

Nos comprometemos a disponer de contenedores especiales para recolección de pilas en las terminales Buenavista y Cuautitlán, con el objetivo de fomentar conciencia ambiental, manejo y disposición final óptimo de este residuo.

Nos comprometemos a llevar una correcta administración del agua, el 100% del agua utilizada para la limpieza exterior de los trenes es tratada y su disposición final en condiciones segura para el medio ambiente.

Estamos comprometidos a reutilizar las tarjetas de los usuarios y las ponemos nuevamente a su disposición con el objetivo de minimizar el impacto al medio ambiente por el uso del plástico.



Los presentes compromisos suponen una garantía de calidad de servicio que estamos ofreciendo a nuestras usuarias y usuarios. En todo caso, y respecto a cualquier incidencia o circunstancia concreta que pudiera surgir en la relación entre Tren Suburbano y sus usuarias y usuarios individuales, resultará de aplicación lo ordenado en el Reglas de aplicación para el funcionamiento y uso del Ferrocarril Suburbano en relación con los usuarios, manuales y demás disposiciones legales vigentes.

Esta carta de servicios tendrá una vigencia de dos años a partir de la publicación y podrá realizarse el seguimiento de los compromisos con una periodicidad anual a través de la Encuesta Anual de Satisfacción de Usuarías y Usuarios.





TREN SUBURBANO

www.fsuburbanos.com

