



**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS

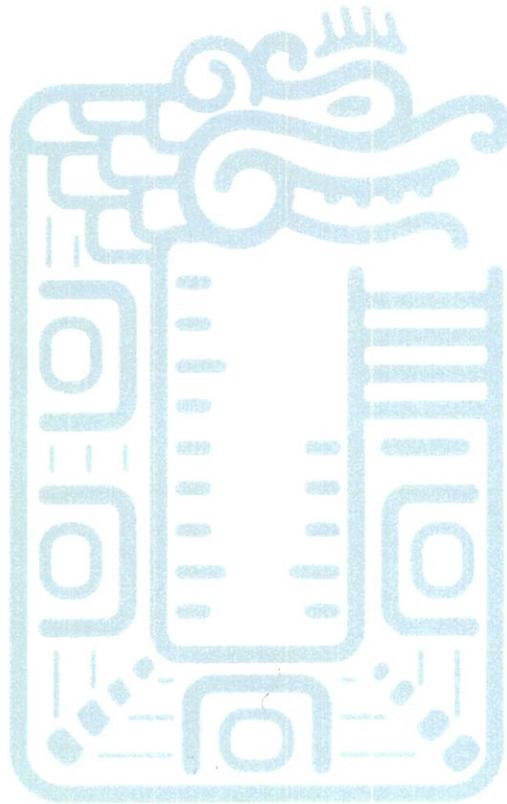
AGOSTO 2025



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

Control de cambios del documento

Número	Descripción del cambio al documento	Fecha
I.	Creación del documento.	29 AGO 2025



MTRO. ARGEL MENDOZA CORTÉS, TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA EMPRESA TREN MAYA, S.A. de C.V., con fundamento en lo dispuesto en el numeral 30, fracción XXI del Manual de Organización General de Tren Maya, S.A. de C.V., ha tenido a bien expedir el siguiente:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	4
II. MARCO JURÍDICO	5
III. ATRIBUCIONES	8
IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y/U OCUPACIONAL	9
V. ORGANIGRAMA	10
VI. FUNCIONES	11
VII. GLOSARIO	49
VIII. FIRMAS	50






Introducción

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; y a la fracción VIII, numeral 14, Sección Segunda, Capítulo III “De las Coordinaciones Generales” del Manual de Organización General de Tren Maya, S.A. de C.V., se presenta el Manual de Organización Específico de la Coordinación General de Operación Ferroviaria de Pasajeros (CGOFP).

El presente manual establece las directrices, atribuciones, funciones, estructura organizacional, así como define las responsabilidades jerárquicas, para el funcionamiento interno de la coordinación asegurando que todos los procesos operativos se alineen con los estándares de eficiencia y seguridad, logrando una integración armónica con los objetivos de desarrollo integral del Tren Maya.

La CGOFP tiene como objetivo principal planear, ejecutar y controlar las operaciones relacionadas con la prestación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros. Esta coordinación es una entidad clave dentro del proyecto del Tren Maya, ya que garantiza una operación ferroviaria eficiente, segura y continua, para la conectividad entre las localidades y el desarrollo turístico, económico y social de la región sureste de México.

Para la elaboración del presente manual, el primer paso fue partir de la Estructura Orgánica Básica autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, para identificar la totalidad de los puestos de mando adscritos a la CGOFP. La redacción, el orden y el formato del contenido del documento se basó en la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización Específicos, que incluye los elementos técnicos necesarios.

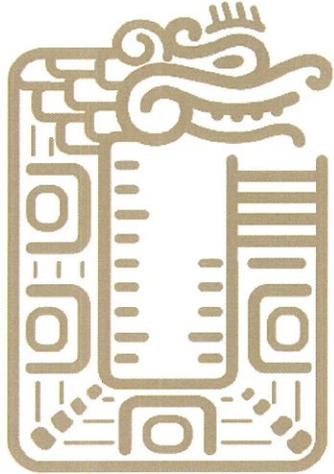
La misión de esta Coordinación es planificar, coordinar, dirigir y controlar la operación ferroviaria de pasajeros mediante el diseño e implementación de estrategias, procedimientos y protocolos operativos, ofreciendo un servicio de transporte eficiente, seguro y de calidad, que responda de manera oportuna a las necesidades de movilidad de los usuarios.

La visión de esta Coordinación es ser líder en la implementación de soluciones ferroviarias innovadoras, seguras y sostenibles, que impulsen el desarrollo integral del sureste de México. Aspiramos a consolidarnos como un referente en el transporte de pasajeros, ofreciendo un servicio de calidad que fortalezca la conectividad, fomente el turismo, promueva el progreso social y económico de la región.

Nuestro objetivo es consolidarnos como la opción preferida por los usuarios, destacando por nuestra eficiencia operativa, la satisfacción de los pasajeros y una integración armónica con los objetivos estratégicos del Tren Maya, aportando al bienestar y la sustentabilidad de las comunidades a las que servimos.





**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

I. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

#

J ✓

✓

I. Antecedentes Históricos

El 13 de abril de 2022, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la “RESOLUCIÓN por la que se autoriza la constitución de una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria denominada Tren Maya, S.A. de C.V., misma que estará agrupada en el sector coordinado por la Secretaría de la Defensa Nacional”, para administrar, operar, explotar y construir el Tren Maya, a fin de prestar los servicios ferroviarios, complementarios y comerciales.

El 3 de junio de 2022, mediante escritura pública número 20, volumen número uno especial, ante la fe de la licenciada Claudia Gabriela Francóz Gárate, Notario Público Ciento Cincuenta y Tres del Estado de México, se hizo constar la constitución de Tren Maya.

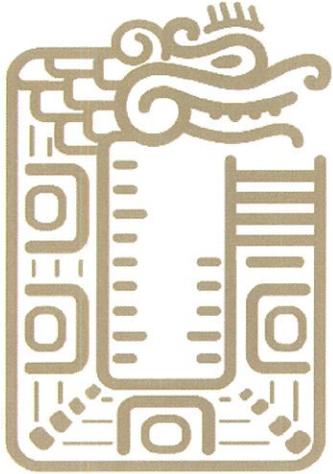
El 30 de mayo de 2023, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Título de Asignación otorgado por el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), a favor de Tren Maya, S.A. de C.V., para la construcción, operación y explotación de la vía ferroviaria denominada Tren Maya. En este contexto, se creó la Coordinación General de Operación Ferroviaria de Pasajeros (CGOFP) integrada por diversas áreas fundamentales para su funcionamiento con el objetivo de garantizar la prestación de servicios de transporte ferroviario de pasajeros con seguridad y calidad, para obtener la confianza y preferencia de los usuarios.

Dentro de esta Unidad Administrativa se encuentran tres direcciones encargadas de controlar y dirigir diferentes aspectos de la operación ferroviaria, garantizando una gestión integral del sistema. Además, se establecieron siete gerencias que actúan como unidades operativas, encargadas de tareas específicas del proceso operativo, para asegurar una organización eficiente y especializada, estas gerencias se dividen en trece subgerencias, cada una con funciones específicas que comprenden la planificación de la operación ferroviaria de pasajeros, la gestión de los recursos técnicos, y el seguimiento en tiempo real de las operaciones ferroviarias.

El 1 de octubre de 2023, la entonces Secretaría de la Función Pública estableció formalmente la Coordinación General de Operación Ferroviaria de Pasajeros, posteriormente se consolidó el resto de las áreas que integran esta Unidad Administrativa, formando una estructura operativa de vanguardia que no solo garantiza una correcta gestión del Tren Maya, sino que también proporciona una experiencia satisfactoria y segura para los pasajeros y un servicio que impulse el desarrollo regional.

Esta Coordinación se creó alineada a la visión del Gobierno de México enfocada a ofrecer un sistema de transporte de calidad, sostenible y alineado con los objetivos del Tren Maya, aportando al bienestar de las comunidades del sureste mexicano.



**TREN
MAYA**
TSÍMIN K'ÁAK

II. MARCO JURÍDICO

#

✓

II. Marco Jurídico

Constitución.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 5 de febrero de 1917 y sus reformas.

Leyes.

Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 28 de agosto de 1931 y sus reformas.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 28 de diciembre de 1963 y sus reformas.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29 de diciembre de 1976 y sus reformas.

Ley de Planeación.
D.O.F. 5 de enero de 1983 y sus reformas.

Ley Federal de Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14 de mayo de 1986 y sus reformas.

Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario.
D.O.F. 12 de mayo de 1995 y sus reformas.

Ley General del Turismo.
D.O.F. 17 de junio de 2009 y sus reformas.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
D.O.F. 30 de marzo de 2006 y sus reformas.

Ley General de Protección Civil.
D.O.F. 6 de junio de 2012 y sus reformas.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18 de julio de 2016 y sus reformas.

Ley General de Archivo.
D.O.F. 15 de junio de 2018 y sus reformas.

Ley Federal de Austeridad Republicana.
D.O.F. 19 de noviembre de 2019 y sus reformas.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
D.O.F. 20 de marzo de 2025 y sus reformas.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 20 de marzo de 2025 y sus reformas.

Códigos.

Código de Ética de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 08 de febrero de 2022.

Reglamentos.

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 26 de enero de 1990 y sus reformas.

Reglamento del Servicio Ferroviario.
D.O.F. 30 de septiembre de 1996 y sus reformas.

Decretos.

Decreto para la entrega del Proyecto Tren Maya Fonatur a Tren Maya S.A. de C.V. y demás acciones que se indican.
D.O.F. 1 de marzo de 2024.

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.
D.O.F. 15 de abril de 2025.

Decreto por el que el Fideicomiso denominado Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) y Fonatur Tren Maya, S.A. de C.V., realizarán la entrega del Proyecto Tren Maya a Tren Maya, S.A. de C.V.
D.O.F. 31 de agosto de 2023.

Acuerdos.

ACUERDO por el que se expide el Manual de Organización General del Tren Maya, S.A. de C.V.
D.O.F. 27 de septiembre de 2024.

ACUERDO por el que se actualiza el Manual de Organización General del Tren Maya, S.A. de C.V.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFP-2025	7 de 50	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

D.O.F. 09 de abril de 2025 y sus reformas.

Otras disposiciones.

NORMA Oficial Mexicana NOM-064-SCT2-2001, Reglas de seguridad e inspecciones periódicas a los diversos sistemas que constituyen el equipo tractivo diésel-eléctrico.
D.O.F. 21 de enero de 2002.

NORMA Oficial Mexicana NOM-002-ARTF-2019, Sistema Ferroviario-Seguridad-Inspección del Equipo Tractivo.
D.O.F. 25 de febrero de 2020.

NORMA Oficial Mexicana NOM-004-ARTF-2020, Sistema ferroviario-Seguridad-Notificación de siniestros- Metodología.
D.O.F. 25 de noviembre de 2020.

Documentos normativos – administrativos.

RESOLUCIÓN por la que se autoriza la constitución de una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria denominada Tren Maya, S.A. de C.V., misma que estará agrupada en el sector coordinado por la Secretaría de la Defensa Nacional.
D.O.F. 13 de abril de 2022.

TÍTULO de asignación que otorga el Gobierno Federal en favor de la empresa de participación estatal mayoritaria denominada Tren Maya, S.A. de C.V., para construir, operar y explotar la vía general de comunicación ferroviaria denominada Tren Maya, la prestación del servicio público de transporte ferroviario de carga y de pasajeros, la cual incluye los permisos para prestar los servicios auxiliares requeridos.
D.O.F. 30 de mayo de 2023.

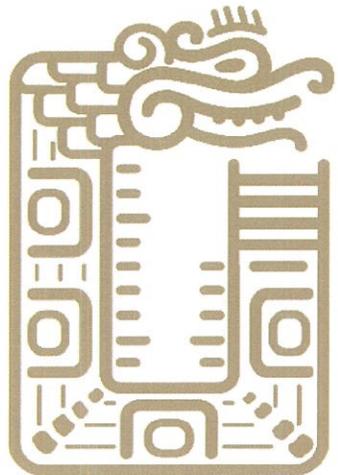
Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos de Tren Maya, S.A. de C.V.
17 de abril de 2025.

Estatutos sociales de Tren Maya S.A. de C.V., vigentes.

#

✓

Handwritten signature



**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

III. ATRIBUCIONES

#

✓

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'ÁAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFP-2025	8 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

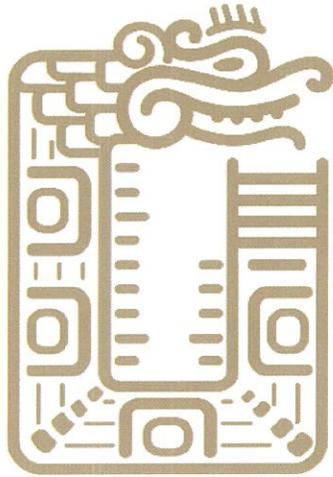
III. Atribuciones

En el Manual de Organización General, Capítulo V, Numeral 24, Coordinación General de Operación Ferroviaria de Pasajeros, publicado en el D.O.F. el 9 de Abril de 2025, adicional a las facultades comunes conferidas en el Capítulo III, tiene asignadas las siguientes atribuciones:

- I. Conducir la gestión operativa en los servicios de transporte ferroviario de pasajeros que permitan cubrir la demanda de movilidad;
- II. Formular directrices, protocolos y lineamientos de actuación en materia de inspección del equipo ferroviario y sus sistemas que garanticen la operatividad del servicio ferroviario;
- III. Establecer lineamientos de planificación de la operación de transporte ferroviario de pasajeros que permita programar y controlar la prestación del servicio de pasajeros;
- IV. Conducir la gestión operativa de los trenes de pasajeros en tiempo real que permitan brindar un servicio de transportación ferroviario bajo estándares de seguridad y eficiencia;
- V. Implementar directrices y procesos de control del personal técnico ferroviario, de acuerdo con las disposiciones normativas aplicables;
- VI. Definir directrices que identifiquen las necesidades de capacitación y adiestramiento del personal asignado al área de operación de servicios ferroviarios, de cumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables en la materia;
- VII. Instituir los lineamientos en materia de circulación y tránsito de trenes de pasajeros que regulen la operación ferroviaria;
- VIII. Formular los planes y protocolos de inspección, mantenimiento y verificación que permitan la conservación del equipo ferroviario garantizando la calidad de los servicios a bordo del tren;
- IX. Asegurar la aplicación de protocolos de seguridad durante la operación de los trenes de pasajeros, que reduzcan los riesgos y contribuyan a la seguridad en la prestación del servicio de transporte ferroviario;
- X. Formular indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento de los estándares necesarios, para garantizar la seguridad y calidad de los servicios ferroviarios;
- XI. Proporcionar los informes necesarios en materia de operaciones ferroviarias de pasajeros, en función de las metas y obligaciones de la Dirección General de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V., de acuerdo con las disposiciones normativas aplicables, y
- XII. Las demás atribuciones y responsabilidades que le confieran las disposiciones legales aplicables; así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.







**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

IV. ESTRUCTURA

ORGÁNICA Y/U

OCUPACIONAL

#

✓

✓

IV. Estructura Orgánica y/u Ocupacional

1.2.1. Coordinación General de Operación Ferroviaria de Pasajeros.

1.2.1.1. Dir. de Gestión de Recursos Técnicos Ferroviarios de Transporte de Pasajeros.

1.2.1.1.1. Gerencia de Gestión de Equipo ferroviario de Pasajeros.

1.2.1.1.1.1. Subgerencia de Control de Equipo Ferroviario de Pasajeros.

1.2.1.1.1.2. Subgerencia de Insp. y Aseguramiento Op. del Equipo Ferroviario de Pasajeros.

1.2.1.1.2. Gerencia de Gestión de Supervisores.

1.2.1.1.2.1. Subgerencia de Control de Supervisores y Especialistas.

1.2.1.1.3. Gerencia de Gestión de Maquinistas.

1.2.1.1.3.1. Subgerencia de Control de Maquinistas A1.

1.2.1.1.3.2. Subgerencia de Control de Maquinistas A2.

1.2.1.2. Dir. de Planeación y Programación de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros.

1.2.1.2.1. Gerencia de Planeación de las Operaciones Ferroviarias de Pasajeros.

1.2.1.2.1.1. Subgerencia de Gestión de Calidad, Análisis y Estadística de Operaciones.

1.2.1.2.1.2. Subgerencia de Planificación de las Operaciones Ferroviarias de Pasajeros.

1.2.1.2.2. Gerencia de Integración y Programación de las Operaciones.

1.2.1.2.2.1. Subgerencia de Integración de las Operaciones Ferroviarias de Pasajeros.

1.2.1.2.2.2. Subgerencia de Programación y Control de las Op. Ferroviarias de Pasajeros.

1.2.1.3. Dir. de Gestión de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros (CGO).

1.2.1.3.1. Gerencia de Coordinación y Seguimiento de las Operaciones.

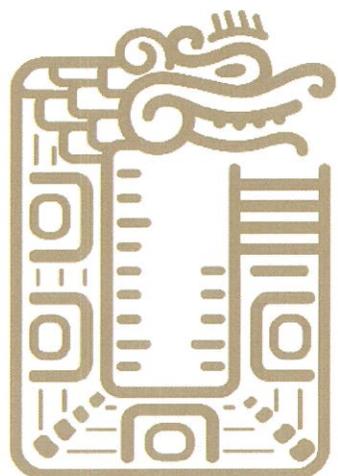
1.2.1.3.1.1. Subgerencia de Seguimiento de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros.

1.2.1.3.1.2. Subgerencia de Registro y Evaluación de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros.

1.2.1.3.2. Gerencia de Control de Incidencias.

1.2.1.3.2.1. Subgerencia de Incidencias de Servicios y Operacionales.

1.2.1.3.2.2. Subgerencia de Comunicación y Enlace de Operación Ferroviaria de Pasajeros.



**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

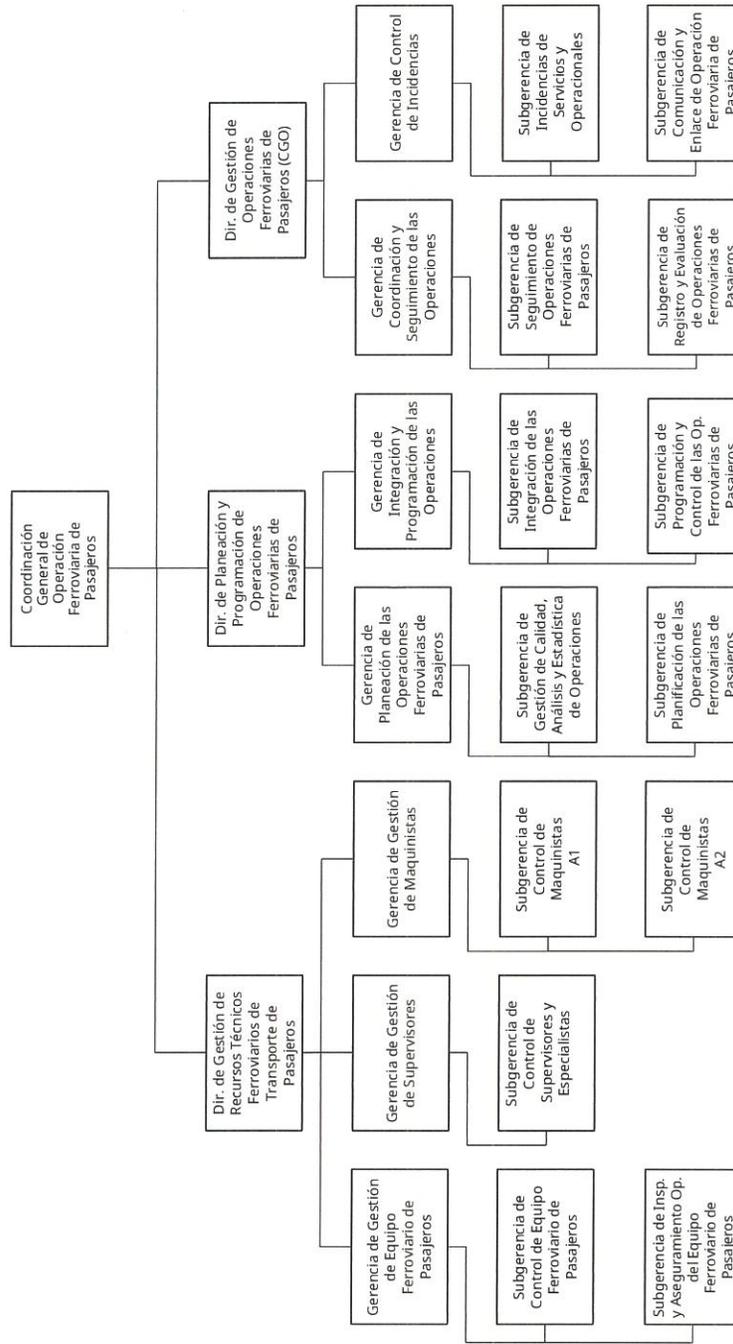
V. ORGANIGRAMA ✓

#

✓



V. Organigrama

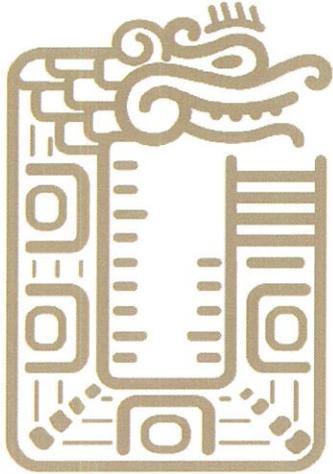


III

IV

V

VI



**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

VI. FUNCIONES

#

✓

✓

✓

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFPP-2025	11 de 50	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

VI. Funciones

1.2.1. Coordinación General de Operación Ferroviaria de Pasajeros

Objetivo.

Administrar la explotación ferroviaria y prestación del servicio público de transporte ferroviario de pasajeros, mediante la planificación, ejecución y control de las operaciones, en términos de las disposiciones normativas, para proporcionar un servicio de calidad a los usuarios y con ello contribuir al cumplimiento del objeto social y desarrollo económico de la empresa.

Funciones.

1. Implementar políticas y procesos que regulen la gestión de la operación ferroviaria de pasajeros mediante la planeación de procedimientos operativos, el seguimiento y control de estos, así como la evaluación de los resultados, para garantizar un servicio de transporte ferroviario eficiente, seguro y óptimo en su funcionamiento.
2. Determinar directrices y lineamientos en la formulación de procesos de inspección de los sistemas de aire acondicionado frenos, entre otros, de los trenes de pasajeros, previo a las operaciones, para garantizar el funcionamiento del componente técnico y en su caso, tener un registro del estado de los diversos sistemas.
3. Dirigir acciones generales en la implementación de protocolos de inspección de la funcionalidad de los elementos físicos del equipo ferroviario al servicio de los pasajeros, antes y después de la prestación del servicio, para registrar y notificar sobre el estado que guarda el equipo.
4. Determinar directrices y estrategias de planeación de los servicios ferroviarios de pasajeros que permitan organizar la operación cotidiana del transporte ferroviario, así como prever necesidades en equipamiento y servicios, para asegurar traslados en tiempo y forma a los usuarios.
5. Establecer directrices relativas a la formulación del programa diario de transporte de pasajeros, para garantizar la prestación de los servicios de traslado de pasajeros conforme a lo programado.
6. Instrumentar políticas y directrices que regulen la formulación del programa de asignación y control de conductores de trenes, así como personal técnico y de servicio ferroviario, en apego a los requisitos establecidos en el marco regulatorio, para ofrecer servicios de calidad y técnicamente especializados por parte de la empresa.
7. Instrumentar mecanismos que permitan acreditar que el personal de maquinistas y supervisores a bordo cuentan con el estado de salud, físico y psicológico apto, previo al inicio de sus servicios, con el fin de asegurar el cumplimiento de una conducción segura y garantizar a los pasajeros un servicio confiable.

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-HOM03-CGOFP-2025	12 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

8. Planificar las necesidades de capacitación del personal técnico ferroviario, maquinistas y supervisores a bordo que asegure su permanente actualización en materia de conducción, inspección de servicios a bordo y preservación del equipo ferroviario, para garantizar un servicio de transporte de pasajeros con calidad y que satisfaga las necesidades de los usuarios.
9. Implementar directrices generales que guíen la administración del Centro de Gestión de Operaciones encargado del seguimiento y control del tránsito de trenes de pasajeros, para brindar servicios de transportación de pasajeros puntuales y confiables, de acuerdo con lo planificado.
10. Proponer directrices que regulen el seguimiento y control de los servicios a bordo en los trenes de pasajeros, para cubrir las necesidades de los usuarios en términos de las disposiciones normativas establecidas en la materia.
11. Implementar protocolos de actuación ante contingencias y siniestros que ocurran durante el servicio de transporte ferroviario de pasajeros, para coordinar los eventos bajo el principio de seguridad operacional y reducir los efectos adversos.
12. Colaborar en la implementación de planes y mecanismos alternos de transporte, en caso de incidencias o contingencias, que permitan la evacuación y traslado de pasajeros en situaciones extraordinarias, con la finalidad de restablecer el servicio en el menor tiempo posible, minimizando las afectaciones a los usuarios.
13. Proponer indicadores de eficiencia en materia operativa y de atención en los servicios ferroviarios prestados en trenes de pasajeros, para evaluar el desempeño y mejorar la prestación de servicios.
14. Implementar metodologías de evaluación de riesgos en la prestación del servicio que permitan generar estadísticas para desarrollar estrategias y protocolos de mejora continua en la planeación, programación y seguimiento de las operaciones ferroviarias de pasajeros, que cubran las necesidades operacionales de movilidad de los usuarios.
15. Desarrollar evaluaciones de desempeño, basadas en los resultados de los indicadores, que permitan determinar el rendimiento individual y colectivo del personal técnico ferroviario, para cuantificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos en las operaciones ferroviarias y corroborar el óptimo funcionamiento de las diferentes áreas a su cargo.
16. Dirigir la elaboración de informes periódicos en materia de los resultados de la operación ferroviaria de pasajeros, de acuerdo con los términos y disposiciones normativas de la empresa Tren Maya S.A. de C.V., para que la Dirección General disponga de elementos de evaluación de desempeño de actividades.
17. Coordinar y dirigir la elaboración y diseño del plan de operaciones ferroviario de pasajeros, para cubrir la demanda de servicio de transporte ferroviario de manera segura, oportuna y eficiente.
18. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFP-2025	13 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.1. Dir. de Gestión de Recursos Técnicos Ferroviarios de Transporte de Pasajeros

Objetivo.

Dirigir y controlar las operaciones ferroviarias de pasajeros, así como la asignación de personal y equipo ferroviario, mediante el desarrollo de estrategias y protocolos de operación, en cumplimiento con la normativa vigente, a fin de asegurar la movilidad del tren, así como la disponibilidad del equipo ferroviario de forma eficiente y oportuna.

Funciones.

1. Establecer estrategias, protocolos y manuales de operación alineados con la normativa aplicable, con el fin de asegurar la movilidad del tren, así como la disponibilidad de equipo ferroviario y maquinistas de forma eficiente y oportuna que cumpla con la demanda de la operación.
2. Asegurar la disponibilidad del equipo ferroviario, mediante una asignación oportuna y eficiente, a fin de atender los servicios de movilidad de pasajeros conforme a los horarios e itinerarios establecidos en el plan de operaciones.
3. Establecer planes, procedimientos y mecanismos de supervisión que garanticen la preservación y funcionalidad del equipo ferroviario, para cumplir con un servicio de transporte de pasajeros seguro, puntual y eficiente.
4. Autorizar el programa de capacitación de maquinistas y supervisores a bordo, con la finalidad de garantizar que se encuentren preparados ante cualquier eventualidad que se presente antes, durante y después de la operación.
5. Supervisar que los maquinistas y/o conductores cuenten con la licencia federal ferroviaria vigente, conforme al Artículo 40 de la Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario, para garantizar la seguridad del servicio de Tren Maya.
6. Establecer los protocolos de contingencia de la operación ferroviaria, con la finalidad de reaccionar ante un accidente que se presente durante la operación del Tren Maya.
7. Dirigir y controlar el seguimiento del mantenimiento a los equipos ferroviarios, conforme a los programas establecidos en la materia, con la finalidad de contar con la disponibilidad de trenes en los tiempos requeridos.
8. Dirigir el plan de disponibilidad de equipo ferroviario de asignación de maquinistas y supervisores a bordo, para garantizar las operaciones ferroviarias de pasajeros de una forma oportuna y eficiente.
9. Controlar y dirigir oportunamente al personal técnico ferroviario (maquinistas y supervisores a bordo), para asegurar el cumplimiento de las necesidades diarias que se presenten en las operaciones de transporte de pasajeros.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFP-2025	14 de 50	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.1.1. Gerencia de Gestión de Equipo Ferroviario de Pasajeros

Objetivo.

Supervisar y controlar que la flota ferroviaria se encuentre en un estado óptimo de funcionamiento y operatividad, de conformidad con los procesos y programas de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo ferroviario, con el fin de estar en condiciones de emplearse en la operación ferroviaria.

Funciones.

1. Dirigir y establecer los planes, procedimientos y mecanismos de supervisión, para garantizar la preservación y disponibilidad del equipo ferroviario en los servicios de transporte ferroviario de pasajeros puntual y eficiente.
2. Controlar la disponibilidad del equipo ferroviario, que se empleará en el transporte de pasajeros en coordinación con las áreas involucradas, para garantizar el funcionamiento de la operatividad.
3. Gestionar con el área encargada del mantenimiento del equipo ferroviario, la aplicación del programa anual de mantenimiento y sus políticas, a fin de garantizar la seguridad durante la operación del servicio de Tren Maya.
4. Autorizar procedimientos de inspección y diagnóstico que permitan conocer las necesidades y el estado actual del equipo ferroviario, con el propósito de preservar la seguridad operativa.
5. Coordinar el estado y situación del equipo ferroviario con el área encargada del mantenimiento, a fin de garantizar que se mantenga la operatividad sin interrupciones de Tren Maya.
6. Garantizar la disponibilidad del equipo ferroviario, a través de la verificación y validación de los reportes de inspección derivados de las revisiones generales de cada tren, con la finalidad de que se encuentre disponible y en condiciones de uso de los servicios del transporte de pasajeros.
7. Coordinar con el área de mantenimiento la atención oportuna de las averías técnicas y/o reparaciones necesarias, para asegurar la disponibilidad y funcionamiento del equipo ferroviario.
8. Validar y verificar los indicadores de inspección y seguimiento del mantenimiento del equipo ferroviario que aseguren su conservación y funcionalidad, para mantener estándares de calidad y continuidad en el servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
9. Verificar con el área encargada del mantenimiento del equipo ferroviario, los reportes diarios derivados de las actividades realizadas aportando la información necesaria, para evaluar el estado y condiciones de funcionamiento en el que se encuentra.
10. Establecer lineamientos que permitan la elaboración de una base de datos sobre fallas, averías e incidencias del equipo ferroviario durante el servicio comercial, para determinar su disponibilidad y fiabilidad.

1.2.1.1.1. Subgerencia de Control de Equipo Ferroviario de Pasajeros

Objetivo.

Supervisar que se implementen los procedimientos, asignación y conservación del equipo ferroviario, de conformidad a los planes de trabajo y normatividad en la materia, para garantizar el cumplimiento del plan operativo correspondiente a la demanda del servicio de transporte de pasajeros.

Funciones.

1. Verificar el programa de asignación de equipo ferroviario conforme al plan operativo, que cubra los servicios programados, para garantizar la ejecución de la operación del servicio de transporte de pasajeros.
2. Supervisar la ejecución de los procedimientos de control de equipo ferroviario, a fin de verificar que se encuentre en condiciones de operar.
3. Verificar la asignación del equipo ferroviario programado de los servicios comerciales, a fin de que estén en condiciones de operar.
4. Coordinar con el área de mantenimiento la actualización del estatus operativo del equipo ferroviario, verificando si se encuentra en proceso de ser ingresado a servicio o mantenimiento, a fin de integrar la flota disponible realizando la programación de operación del servicio de transporte de pasajeros.
5. Coordinar con el área involucrada, las necesidades de servicios extraordinarios, realizando una programación y asignación de equipo ferroviario, con el fin de cubrir la demanda del servicio de transporte de pasajeros.
6. Dar seguimiento al desarrollo de la operación ferroviaria de pasajeros, que solventen imprevistos y/o incidentes que se presenten durante el servicio, con el fin de poder programar, asignar y atender las necesidades requeridas.
7. Implementar procesos eficaces y confiables de evaluación del estado del equipo ferroviario, que coadyuven en la programación y asignación, para garantizar la continuidad del servicio de transporte de pasajeros.
8. Coordinar con el área encargada del mantenimiento del equipo ferroviario, los indicadores que permitan medir la calidad con la que se realizan las reparaciones y/o mantenimientos al equipo ferroviario, con la finalidad de preservar y garantizar su disponibilidad.
9. Verificar las reparaciones, mantenimientos y órdenes de servicio al equipo ferroviario, con la finalidad de tener un control en la programación y asignación de equipo ferroviario que cubra la demanda del servicio de transporte.
10. Supervisar que el personal reciba, organice, resguarde y almacene la documentación técnica de los servicios ferroviarios, para garantizar su gestión y disponibilidad en consultas.

1.2.1.1.1.2. Subgerencia de Insp. y Aseguramiento Op. del Equipo Ferroviario de Pasajeros

Objetivo.

Supervisar que se cumpla la ejecución de todas las actividades correspondientes a la inspección y preservación del equipo ferroviario, de conformidad con las normas y estándares establecidos en la materia, para garantizar su funcionalidad y confiabilidad durante la operación.

Funciones.

1. Verificar que se implementen los procedimientos de inspección de equipo ferroviario, para brindar una movilidad óptima, eficiente y oportuna en la prestación de servicios de pasajeros.
2. Supervisar que las inspecciones del equipo ferroviario se realicen conforme a la norma NOM-044/1-SCT2-1997, para garantizar la preservación del equipo ferroviario.
3. Coordinar al personal de enlace en la supervisión de inspección al equipo ferroviario, con la finalidad de brindar un servicio seguro y de calidad.
4. Reportar al área correspondiente el resultado obtenido de la aplicación de pruebas de funcionamiento satisfactorias posteriores a las reparaciones en el equipo ferroviario, a fin de garantizar su funcionalidad.
5. Gestionar la capacitación del personal sobre los métodos de inspección, conocimiento técnico de características y desgaste de los componentes en general del tren, para garantizar la operatividad ferroviaria segura y eficiente.
6. Vigilar la ejecución de los servicios de mantenimiento y restauración del equipo ferroviario, así como proponer acciones preventivas y/o correctivas, a fin de prevenir interrupciones durante el servicio y garantizar el traslado eficiente de los pasajeros.
7. Comprobar con el área encargada del mantenimiento del equipo ferroviario el cumplimiento de las obligaciones contractuales del proveedor, derivadas del mantenimiento, garantías y desgaste de piezas, con el fin de preservar la operación y seguridad del equipo ferroviario.
8. Reportar los resultados obtenidos de los indicadores de calidad de las reparaciones y/o mantenimientos realizados al equipo ferroviario, con la finalidad de evitar reincidencias en las averías y garantizar su preservación.
9. Verificar la aplicación de pruebas de funcionamiento posteriores a las reparaciones o intervenciones en el equipo ferroviario, a fin de garantizar se encuentre en condiciones óptimas de operación.
10. Elaborar el programa de turnos del personal de inspección del equipo ferroviario, con el fin de verificar que los trenes cumplan con las condiciones de operación, disponibilidad, seguridad y confort antes de iniciar los servicios comerciales.

1.2.1.1.2. Gerencia de Gestión de Supervisores

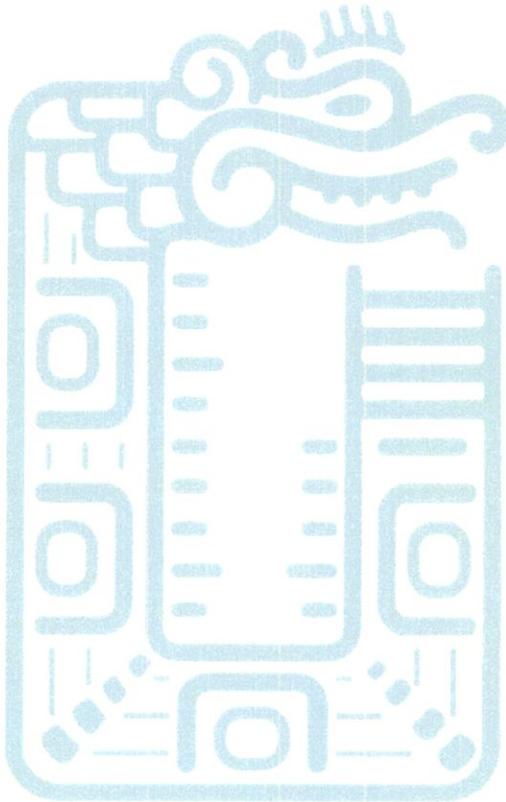
Objetivo.

Dirigir y controlar, la disponibilidad, asignación y actividades de los supervisores a bordo conforme a los estándares de calidad del servicio, para garantizar la prestación de servicios ferroviarios siguiendo los cronogramas y programas de trabajo establecidos.

Funciones.

1. Diseñar y dirigir los lineamientos, procedimientos de ejecución de las funciones y trabajos de los supervisores al igual que de los especialistas a bordo, con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad y seguridad del servicio ferroviario de pasajeros.
2. Gestionar con el área correspondiente los programas de capacitación, especialización y actualización de los supervisores y especialistas a bordo, con el fin de obtener los conocimientos necesarios y brindar atención a los usuarios, satisfaciendo sus necesidades y expectativas del servicio.
3. Garantizar en coordinación con el área correspondiente que los supervisores a bordo se encuentren en condiciones (técnicas, médicas y psicológicas), para brindar un servicio que cumpla con los estándares de calidad de la operación de los trenes de pasajeros.
4. Implementar indicadores de desempeño de las actividades del personal de operadores, así como de los supervisores y especialistas a bordo, con el fin de validar la ejecución de sus funciones.
5. Validar que los servicios brindados a bordo cumplan con el abastecimiento, la calidad de insumos y asignación oportuna del personal tercerizado, para brindar un servicio eficiente que satisfaga las necesidades del usuario.
6. Supervisar al personal de azafatas, catering, servicios de cafetería y bar en la prestación del servicio a bordo, para garantizar que realicen sus funciones en apego a los estándares de calidad establecidos por la empresa.
7. Coordinar que el personal de servicios y especialistas a bordo implementen los planes de contingencia, para atender y solucionar cualquier incidencia que se presente durante el servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
8. Desarrollar procedimientos que permitan que las azafatas, supervisores y especialistas a bordo brinden atenciones de primeros auxilios, evacuaciones, manejo de extintores, etc., al pasajero en casos de emergencia, para salvaguardar la seguridad de los pasajeros, el personal y el equipo ferroviario.
9. Desarrollar procedimientos que permitan la asignación oportuna del personal de supervisores y especialistas a bordo, para lograr el cumplimiento en tiempo y forma con el programa operativo del servicio de pasajeros.

10. Proporcionar los medios y herramientas al personal de supervisores a bordo, para aumentar su productividad al realizar sus actividades.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOF-2025	22 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.1.2.1. Subgerencia de Control de Supervisores y Especialistas

Objetivo.

Coordinar las actividades y supervisiones a realizar en el servicio a bordo del personal de supervisores y especialistas, de conformidad a los planes y estrategias establecidos en la operación, para asegurar los estándares de calidad de los servicios brindados en el viaje del Tren Maya.

Funciones.

1. Verificar con el área correspondiente la asignación del personal de los servicios tercerizados a bordo, de acuerdo con la programación de los servicios ferroviarios de pasajeros, para garantizar la satisfacción de los usuarios.
2. Asegurar que los supervisores y especialistas implementen los procedimientos de inspección durante la prestación de los servicios, para verificar que se cumplan los estándares de calidad de los servicios brindados a bordo.
3. Programar la asignación del personal de supervisores y especialistas a bordo, para llevar a cabo las inspecciones de los servicios tercerizados y asegurar que se realicen de forma eficaz y óptima.
4. Implementar mecanismos de verificación que aseguren la atención oportuna de las necesidades de los usuarios durante la prestación del servicio, con el objetivo de garantizar la satisfacción de los pasajeros.
5. Reportar al área de gestión de supervisores los resultados de la prestación de los servicios tercerizados, con el fin de medir el cumplimiento de los estándares de satisfacción de los usuarios.
6. Coordinar que las azafatas, supervisores y especialistas a bordo implementen protocolos de contingencia que permitan accionar con oportunidad y seguridad ante incidentes (incendios, descarrilamientos, inundaciones, emergencias médicas, etc.) presentados durante la ejecución del servicio ferroviario de pasajeros, para salvaguardar la integridad del personal y usuarios.
7. Implementar en coordinación con el área correspondiente, el programa de capacitación, especialización y actualización del personal de supervisores y especialistas a bordo, para asegurar que el personal cuente con los conocimientos técnicos requeridos al momento de brindar atención a los usuarios.
8. Implementar protocolos de comunicación efectiva con el área de gestión de supervisores, informando cualquier incidencia en el desarrollo de la operación de los servicios tercerizados, con la finalidad de atender y/o canalizar al área correspondiente.
9. Elaborar los manuales, procedimientos y protocolos de las actividades, responsabilidades y funciones de los supervisores a bordo antes, durante y al finalizar el servicio de transporte ferroviario de pasajeros, para establecer las directrices que se deben llevar a cabo al momento de brindar el servicio ferroviario de pasajeros.

	VERSIÓN I	I-MOE-HOM03-CGOFP-2025	24 de 50	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.1.3. Gerencia de Gestión de Maquinistas

Objetivo.

Controlar la disponibilidad, asignación y actividades de los maquinistas, conforme a los estándares de calidad del servicio, para garantizar la operación de los servicios ferroviarios.

Funciones.

1. Diseñar los lineamientos y procedimientos de ejecución de las funciones y trabajos de los maquinistas, con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad y seguridad del servicio ferroviario de pasajeros.
2. Coordinar con el área correspondiente los programas de capacitación, especialización y actualización de los maquinistas, para garantizar una operación adecuada y segura que brinde a los usuarios un servicio que cumpla con los estándares de calidad.
3. Garantizar en coordinación con el área correspondiente, que los maquinistas se encuentren en condiciones (técnicas, médicas y psicológicas), para proporcionar un servicio que brinde seguridad a los usuarios.
4. Implementar indicadores de desempeño de las actividades del personal de operadores, con el fin de validar la ejecución de sus funciones.
5. Diseñar en coordinación con el área que corresponda, los procesos de mejora continua en la ejecución de la operación de los maquinistas, para garantizar la calidad en el servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
6. Supervisar al personal de maquinista que llegue en tiempo y forma a su servicio comercial y que de igual forma realice las pruebas preoperativas, para garantizar la disponibilidad del equipo ferroviario.
7. Coordinar que el personal de maquinista participe en la implementación de planes de contingencia, para atender y solucionar cualquier incidencia que se presente durante el servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
8. Desarrollar procedimientos que permitan que el maquinista conozca los procesos de una atención eficiente y oportuna (primeros auxilios, evacuaciones, manejo de extintores, etc.) al pasajero en casos de emergencia, para salvaguardar la seguridad de los pasajeros, el personal y el equipo ferroviario.
9. Desarrollar procedimientos que permitan la asignación oportuna del personal de maquinistas, para lograr el cumplimiento del programa operativo del servicio de pasajeros.
10. Desarrollar los procedimientos y protocolos de actuación del personal de maquinistas durante la conducción del equipo ferroviario, para asegurar la operación y atención de incidencias durante los servicios de transporte ferroviario de pasajeros.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CG0FP-2025	25 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.1.3.1. Subgerencia de Control de Maquinistas A1

Objetivo.

Controlar y verificar la actuación del personal de maquinistas y personal de supervisores de maquinistas, de conformidad con las disposiciones normativas vigentes, para garantizar su óptimo desempeño en la prestación de los servicios ferroviarios de pasajeros con seguridad, calidad, confiabilidad y oportunidad.

Funciones.

1. Supervisar que el personal de maquinistas cumpla con la normatividad, Ley y el Reglamento del Servicio Ferroviario, así como el Reglamento Interno de Transporte del Tren Maya, para garantizar una operación del equipo ferroviario segura, oportuna y eficiente.
2. Proponer en coordinación con el área correspondiente, el programa de capacitación, especialización y actualización del personal de maquinistas, con el fin de que el personal cuente con las capacidades requeridas en la operación de sus funciones.
3. Implementar los procedimientos de la determinación y asignación de personal de maquinistas necesarios, para asegurar el servicio de operación ferroviaria oportuno, confiable, eficiente y seguro.
4. Garantizar que los conductores ejecuten pruebas de seguridad y funcionamiento al equipo ferroviario previo a la operación, para una conducción confiable durante el servicio brindado.
5. Verificar la implementación de indicadores de desempeño de los maquinistas, para evaluar y asegurar la óptima ejecución de las actividades de operación del tren de forma segura, eficiente y oportuna.
6. Asegurar con el área de gestión de maquinistas, su asignación derivada de cualquier incidencia y/o falla detectada, para minimizar los tiempos de respuesta durante la operación.
7. Coordinar de manera oportuna la atención de incidencias, para enviar maquinistas que apoyen con el manejo del tren y/o que sea maquinista del tren de reemplazo, con la finalidad de dar continuidad al servicio.
8. Diseñar protocolos de comunicación, para transmitir e informar de manera efectiva el desarrollo de la operación ferroviaria a los maquinistas, coadyuvando en la impartición de un servicio seguro y eficaz.
9. Coordinar el programa de exámenes físicos, médicos y psicológicos periódicamente que deberán realizar al personal de maquinistas, con la finalidad de verificar que se encuentren en óptimas condiciones de operación.
10. Coordinar la asignación de maquinistas en los servicios comerciales e informar sobre la programación de sus turnos, para cumplir con el plan de operaciones.
11. Elaborar los trámites administrativos y la documentación del personal de maquinistas, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones operativas.

1.2.1.1.3.2. Subgerencia de Control de Maquinistas A2

Objetivo.

Controlar y verificar la actuación del personal de maquinistas y personal de supervisores de maquinistas, de conformidad con las disposiciones normativas vigentes, para garantizar su óptimo desempeño en la prestación de los servicios ferroviarios de pasajeros con seguridad, calidad, confiabilidad y oportunidad.

Funciones.

1. Supervisar que el personal de maquinistas cumpla con la normatividad, Ley y el Reglamento del Servicio Ferroviario, así como el Reglamento Interno de Transporte del Tren Maya, para garantizar una operación del equipo ferroviario segura, oportuna y eficiente.
2. Proponer en coordinación con el área correspondiente, el programa de capacitación, especialización y actualización del personal de maquinistas, con el fin de que el personal cuente con las capacidades requeridas en la operación de sus funciones.
3. Implementar los procedimientos de la determinación y asignación de personal de maquinistas necesarios, para asegurar el servicio de operación ferroviaria oportuno, confiable, eficiente y seguro.
4. Garantizar que los conductores ejecuten pruebas de seguridad y funcionamiento al equipo ferroviario previo a la operación, para una conducción confiable durante el servicio brindado.
5. Verificar la implementación de indicadores de desempeño de los maquinistas, para evaluar y asegurar la óptima ejecución de las actividades de operación del tren de forma segura, eficiente y oportuna.
6. Asegurar con el área de gestión de maquinistas, su asignación derivada de cualquier incidencia y/o falla detectada, para minimizar los tiempos de respuesta durante la operación.
7. Coordinar de manera oportuna la atención de incidencias, para enviar maquinistas que apoyen con el manejo del tren y/o que sea maquinista del tren de reemplazo, con la finalidad de dar continuidad al servicio.
8. Diseñar protocolos de comunicación, para transmitir e informar de manera efectiva el desarrollo de la operación ferroviaria a los maquinistas, coadyuvando en la impartición de un servicio seguro y eficaz.
9. Coordinar el programa de exámenes físicos, médicos y psicológicos periódicamente que deberán realizar al personal de maquinistas, con la finalidad de verificar que se encuentren en óptimas condiciones de operación.
10. Coordinar la asignación de maquinistas en los servicios comerciales e informar sobre la programación de sus turnos, para cumplir con el plan de operaciones.
11. Elaborar los trámites administrativos y la documentación del personal de maquinistas, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones operativas.

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFP-2025	29 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.2. Dir. de Planeación y Programación de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros

Objetivo.

Coordinar las Operaciones Ferroviarias de Pasajeros conforme a las necesidades de movilidad y demanda del servicio, para garantizar una prestación segura, oportuna, eficiente y de calidad.

Funciones.

1. Instrumentar lineamientos y procedimientos en materia de planeación, integración y programación ferroviaria, para asegurar el funcionamiento eficiente de los equipos y sistemas utilizados en la prestación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
2. Coordinar y dirigir la integración de procedimientos y mecanismos operativos que permitan el desarrollo de la programación de operaciones ferroviarias, a fin de cubrir las necesidades de movilidad conforme a la demanda.
3. Establecer los criterios, lineamientos y procedimientos necesarios, para gestionar la disponibilidad de equipo ferroviario, maquinistas y supervisores a bordo, asegurando el cumplimiento de los servicios programados.
4. Implementar canales de comunicación con las áreas involucradas en la gestión operativa del servicio ferroviario, para asegurar la integración oportuna de equipo ferroviario y tripulación conforme a la programación establecida.
5. Establecer y dirigir los planes y procedimientos de programación de equipo ferroviario y tripulación, con el propósito de cumplir los objetivos del plan operativo bajo criterios de eficiencia, oportunidad y calidad.
6. Emitir y dirigir los lineamientos técnicos aplicables a la planeación y programación operativa ferroviaria de pasajeros, para asegurar el cumplimiento normativo, así como la seguridad y eficiencia en la ejecución de las operaciones.
7. Establecer indicadores de calidad que permitan evaluar y mejorar continuamente la planeación y programación de operaciones ferroviarias de pasajeros, para garantizar un servicio de transporte de pasajeros, eficiente, oportuno y seguro.
8. Determinar los lineamientos que permitan el seguimiento operativo de los servicios ferroviarios, a fin de atender y resolver imprevistos e incidentes durante la operación.
9. Coordinar la implementación del programa anual de mantenimiento en conjunto con las áreas correspondientes, para asegurar la disponibilidad técnica del equipo ferroviario y la continuidad del servicio.
10. Implementar protocolos de análisis de resultados operativos, para generar estadísticas operativas que permitan la toma de decisiones orientadas a la mejora continua del servicio ferroviario de pasajeros.

1.2.1.2.1. Gerencia de Planeación de las Operaciones Ferroviarias de Pasajeros

Objetivo.

Dirigir los procedimientos que permitan planear los servicios de transporte ferroviario de pasajeros asegurando el uso eficiente de los recursos, de acuerdo con los lineamientos establecidos, para brindar un servicio puntual, eficiente y conforme a estándares de calidad a los usuarios.

Funciones.

1. Diseñar protocolos, procedimientos y mecanismos de movilidad en el servicio de transporte de pasajeros, para garantizar una operación segura y eficiente.
2. Coordinar con el área de Integración y Programación de las operaciones de pasajeros la información correspondiente a la disponibilidad, asignación del equipo ferroviario y conductores, para elaborar el programa diario de las operaciones.
3. Planificar la elaboración del programa diario de operaciones a mediano y largo plazo, con el uso eficiente del equipo ferroviario y del personal técnico disponible, para cubrir la demanda del servicio de transporte de pasajeros.
4. Coordinar el intercambio de información con las diversas áreas involucradas en la programación del plan operativo, para mejorar la capacidad de respuesta ante cambios o contingencias, en cumplimiento a la puntualidad del servicio, rapidez, frecuencia, confort, limpieza y disponibilidad.
5. Validar los indicadores de evaluación de calidad y seguridad, para medir el cumplimiento del plan operativo diario tomando en cuenta la disponibilidad del equipo ferroviario y de maquinistas en el servicio.
6. Comunicar a las áreas de conducción y equipo ferroviario la aprobación del programa diario de operaciones, a fin de que se lleve a cabo su ejecución en tiempo y forma.
7. Establecer los lineamientos y mecanismos aplicables en los servicios de transporte ferroviario de pasajeros, para que las operaciones ferroviarias se lleven a cabo de manera segura, oportuna y de calidad.
8. Definir políticas, mecanismos y normas de seguridad e higiene, para la prevención de riesgos al personal técnico.
9. Gestionar la elaboración de planes, lineamientos y procedimientos de operación en el servicio de pasajeros, para garantizar la eficiencia en el funcionamiento de los sistemas y del equipo ferroviario.
10. Desarrollar el plan de operaciones a corto, mediano y largo plazo, conforme a los lineamientos internos, para cubrir la demanda de los servicios de transporte ferroviario de pasajeros de manera eficiente y confiable.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFP-2025	32 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.2.1.1. Subgerencia de Gestión de Calidad, Análisis y Estadística de Operaciones

Objetivo.

Dirigir los procedimientos que permitan gestionar la calidad de los servicios de transporte ferroviario a través del análisis de datos e información estadística del desempeño de las operaciones, para proponer mejoras que permitan ofrecer un servicio eficiente y con calidad.

Funciones.

1. Evaluar protocolos, procedimientos y mecanismos de movilidad en el servicio de transporte de pasajeros, para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y eficiencia en las operaciones ferroviarias.
2. Integrar la información relacionada con la calidad y seguridad del servicio, considerando aspectos como puntualidad, rapidez, frecuencia, confort, limpieza, disponibilidad y captación del usuario al servicio, con el fin de establecer procesos de mejora continua en las operaciones ferroviarias de pasajeros.
3. Implementar los indicadores de evaluación de calidad y seguridad, para medir el cumplimiento del plan operativo diario tomando en cuenta la disponibilidad del equipo ferroviario y de maquinistas en el servicio.
4. Asegurar el cumplimiento de las políticas, mecanismos y normas de seguridad e higiene aplicables, para prevenir riesgos y adaptar medidas de seguridad en las operaciones ferroviarias de pasajeros.
5. Supervisar las evaluaciones de desempeño de los procesos operativos que incidan en la calidad de los servicios que se prestan a clientes y usuarios, para detectar desviaciones en los procedimientos que puedan afectar la experiencia del cliente.
6. Evaluar la efectividad de la planeación que afecte la calidad de las operaciones ferroviarias y que incidan en los servicios ferroviarios, para proponer acciones correctivas y de mejora.
7. Coordinar con las áreas internas que intervienen en el desarrollo de las operaciones ferroviarias cuyos procesos incidan en la calidad y seguridad de los servicios que presta el Tren Maya, para establecer los indicadores de desempeño y herramientas de medición.
8. Desarrollar propuestas de procesos de calidad de aplicación en las operaciones ferroviarias de pasajeros, para garantizar que los servicios que presta el Tren Maya cumplan con los estándares de calidad y seguridad conforme a la normatividad vigente.
9. Elaborar informes sobre las desviaciones operativas que se detecten en los servicios ferroviarios, en materia de calidad y seguridad, para comunicar a las áreas correspondientes y tomar decisiones al respecto que ayuden a mitigar deficiencias en el servicio.
10. Analizar los tiempos de circulación de los servicios de transporte ferroviario de pasajeros, para detectar retrasos, identificar causas y mejorar el plan de operaciones.
11. Analizar el resultado de los indicadores de desempeño, para realizar las propuestas de mejora al plan de operaciones del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.

1.2.1.2.1.2. Subgerencia de Planificación de las Operaciones Ferroviarias de Pasajeros

Objetivo.

Dirigir los procedimientos que permitan planificar las operaciones ferroviarias de pasajeros, de acuerdo con los lineamientos vigentes, para cumplir con el servicio de transporte ferroviario de pasajeros con oportunidad, eficiencia y calidad.

Funciones.

1. Supervisar la disponibilidad y asignación del equipo ferroviario y conductores, que permita cubrir los requerimientos y necesidades del servicio, para optimizar, asegurar la elaboración y ejecución del programa diario de operaciones.
2. Auxiliar en la elaboración del programa diario de operaciones a mediano y largo plazo, supervisando la asignación eficiente del equipo ferroviario y personal técnico disponible, para cubrir la demanda del servicio de transporte de pasajeros.
3. Implementar el programa diario de operaciones, para asegurar que se ejecute en tiempo y forma la movilidad del servicio ferroviario de pasajeros.
4. Verificar la información correspondiente a la asignación de equipo ferroviario y conductores, para desarrollar el plan de operaciones que permita optimizar los recursos humanos y materiales.
5. Comprobar la elaboración de los planes, lineamientos y procedimientos de supervisión del equipo ferroviario de servicios de pasajeros, para garantizar que se efectúen los procesos correspondientes.
6. Solicitar al área correspondiente el programa de mantenimiento del equipo ferroviario y políticas, para desarrollar el plan de operaciones del servicio de transporte ferroviario de pasajeros de acuerdo con su disponibilidad.
7. Elaborar las propuestas de mejora, para aumentar la eficiencia y alcanzar las metas y objetivos establecidos en las operaciones ferroviarias de pasajeros.
8. Analizar los indicadores de desempeño de la operación ferroviaria de pasajeros, que permitan la mejora en la calidad del servicio de transporte de pasajeros, a fin de garantizar seguridad y fiabilidad en el servicio.
9. Vigilar que todo el personal técnico ferroviario se encuentre capacitado y certificado conforme a la ley y reglamento ferroviario, para contar con colaboradores técnicamente preparados que realicen su trabajo de forma eficiente.
10. Proponer los puntos de interconexión de los servicios, para incrementar la conectividad de los usuarios en las rutas y minimizar los tiempos de viaje.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOF-2025	35 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.2.2. Gerencia de Integración y Programación de las Operaciones

Objetivo.

Programar en conjunto con la Dirección de Gestión de Recursos Técnicos Ferroviarios de Transporte de Pasajeros las actividades de planificación de las operaciones ferroviarias, de conformidad con la normatividad vigente y aplicable en la materia, para asegurar que el servicio de transporte ferroviario se implemente de forma oportuna y eficiente.

Funciones.

1. Desarrollar los procedimientos de programación del equipo ferroviario y maquinistas de acuerdo con las necesidades de los servicios, para establecer horarios e itinerarios eficientes, seguros y oportunos.
2. Establecer los procedimientos de integración y análisis de la información que proporcionan las diferentes áreas, para realizar la programación de las operaciones del servicio de transporte ferroviario de forma segura, eficiente y oportuna.
3. Supervisar la integración de la programación del equipo ferroviario y maquinistas, corroborando el cumplimiento del servicio programado de forma satisfactoria al término del plan operativo, con la finalidad de implementar estrategias de mejora.
4. Coordinar la integración de los resultados obtenidos de los indicadores del plan operativo conforme a la programación establecida en conjunto con las áreas correspondientes, para medir la efectividad y calidad con que se realizó el servicio de pasajeros.
5. Ejecutar los procedimientos de comunicación con los Puestos de Control Central y los Puestos de Control Zonal, para asegurar la programación de las operaciones ferroviarias de forma segura y eficiente.
6. Supervisar la programación de los servicios ferroviarios conforme a las necesidades de la demanda de servicios, para garantizar que la operación del servicio de pasajeros se realice en tiempo.
7. Conducir los mecanismos de seguimiento y desarrollo de la integración y programación de la operación ferroviaria de pasajeros en coordinación con las áreas correspondientes, para solventar imprevistos y/o incidentes que se presenten durante el servicio.
8. Supervisar el desarrollo de la operación ferroviaria de pasajeros con el área correspondiente, para solventar imprevistos y/o incidentes que se presenten durante el servicio.
9. Supervisar la aplicación de los procesos y lineamientos respecto al análisis de la evaluación del estado del equipo ferroviario, con la finalidad de asegurar su disponibilidad y continuidad del servicio de transporte de pasajeros.
10. Aplicar la integración de los planes alternativos de operación, para restablecer el servicio de transporte ferroviario de pasajeros ante cualquier contingencia o siniestro.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.2.1.2.2.1. Subgerencia de Integración de las Operaciones Ferroviarias de Pasajeros

Objetivo.

Coordinar con el área competente las actividades de integración de las operaciones ferroviarias de pasajeros, de acuerdo con la normatividad vigente, para asegurar que el servicio comercial cumpla con las necesidades de transportación de los usuarios.

Funciones.

1. Coordinar con el área de competencia los procedimientos de integración de las operaciones ferroviarias de pasajeros, para dar cumplimiento a lo establecido en el plan operativo.
2. Verificar e integrar la disponibilidad de equipo ferroviario y personal técnico ferroviario requerido, para cubrir la demanda del servicio de transporte de pasajeros de forma oportuna y eficiente.
3. Coordinar con el área correspondiente la integración y asignación de maquinistas y equipo ferroviario, con el fin de dar cumplimiento al plan operativo.
4. Integrar los resultados obtenidos del cumplimiento en la ejecución de los servicios ferroviarios de pasajeros, para evaluar su efectividad y determinar mejoras en el desarrollo de las operaciones ferroviarias.
5. Coordinar con el área de Control de Supervisores, Especialistas y Maquinistas la asignación del personal de supervisores a bordo, para garantizar que los servicios a bordo cumplan con los estándares de calidad en la atención a los pasajeros.
6. Integrar los planes alternativos ante contingencias en el servicio de transporte ferroviario de pasajeros, que contemplen la disponibilidad de equipo ferroviario y personal técnico ferroviario disponible, para restablecer el servicio programado y cubrir operaciones extraordinarias.
7. Consolidar e integrar los resultados de la operación ferroviaria de pasajeros, para emitir propuestas respecto a los estándares de calidad y seguridad en el servicio ofrecido.
8. Analizar los resultados de los indicadores de integración de las operaciones ferroviarias de pasajeros, a fin de implementar acciones que satisfagan las necesidades de la demanda del servicio de forma oportuna, segura y bajo altos estándares de calidad.
9. Implementar acciones que permitan realizar la integración de medidas y procedimientos, para garantizar la atención ante cualquier contingencia, siniestro o eventualidad que se presente durante las operaciones ferroviarias de pasajeros.
10. Establecer los procesos de gestión de disponibilidad del equipo ferroviario y maquinistas, con el fin de garantizar la cobertura del plan operativo.
11. Determinar canales de comunicación con el área de control de equipo ferroviario de pasajeros, para coordinar la asignación y disponibilidad de maquinistas y equipo ferroviario.
12. Informar a la Dirección de Planeación y Programación de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros, las necesidades que se requieren en las operaciones ferroviarias de pasajeros, con el fin de cumplir con el programa diario de operaciones.

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOF-2025	38 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.2.2. Subgerencia de Programación y Control de las Op. Ferroviarias de Pasajeros

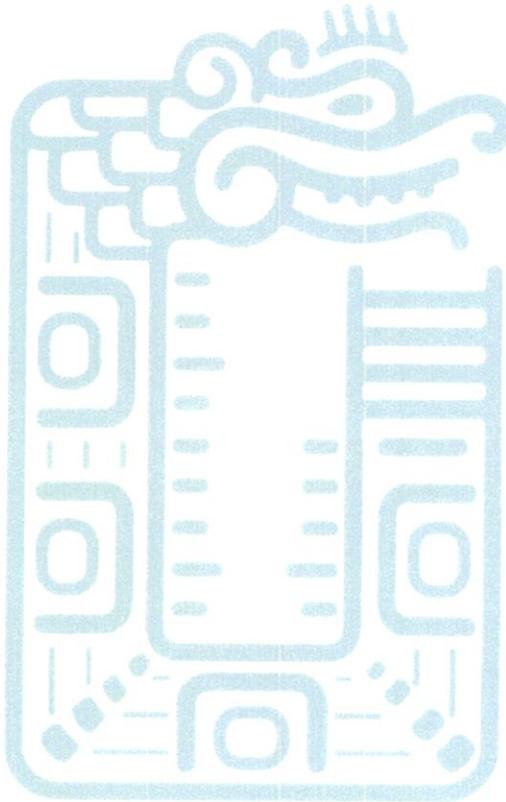
Objetivo.

Coordinar con las áreas involucradas la implementación de la programación de personal técnico ferroviario y equipo ferroviario, de acuerdo con los lineamientos y al plan operativo establecido, para garantizar la ejecución de los servicios de transporte ferroviario de pasajeros de manera oportuna y eficiente.

Funciones.

1. Elaborar la programación de los maquinistas y equipo ferroviario conforme al plan operativo, para garantizar la ejecución de la operación del servicio de transporte de pasajeros en tiempo y forma.
2. Verificar la implementación del plan de operaciones dentro de todas las áreas involucradas, para asegurar la programación de los servicios de transporte ferroviario.
3. Implementar mecanismos de comunicación y coordinación con las áreas correspondientes, para controlar e incrementar la efectividad y eficiencia en la programación del equipo ferroviario y maquinistas del servicio de transporte de pasajeros.
4. Supervisar que los horarios e itinerarios establecidos dentro de la programación maximicen el uso eficiente de la red, equipo y personal técnico ferroviario, con la finalidad de cubrir la demanda de los usuarios de forma segura y confiable.
5. Supervisar la ejecución de los servicios de transporte ferroviario de pasajeros de acuerdo con la programación establecida, con la finalidad de garantizar las operaciones diarias.
6. Consolidar los resultados de los indicadores del cumplimiento del plan operativo conforme a la programación realizada, con la finalidad de medir la efectividad y calidad con que se realizó el servicio de pasajeros.
7. Revisar diariamente el reporte de mantenimiento a las vías férreas, estaciones y paraderos, con la finalidad de conocer su estado operativo y realizar la programación del servicio de transporte de pasajeros.
8. Coordinar con las áreas correspondientes las necesidades de servicios extraordinarios, con la finalidad de elaborar la programación del equipo ferroviario y maquinistas de forma oportuna y eficiente.
9. Dar seguimiento al desarrollo de la operación ferroviaria de pasajeros, para solventar imprevistos y/o incidentes que se presenten durante el servicio.
10. Implementar los procesos y lineamientos respecto al análisis de la evaluación del estado del equipo ferroviario, que coadyuven en la programación de maquinistas y equipo ferroviario, con la finalidad de asegurar su funcionalidad y continuidad del servicio de transporte de pasajeros.
11. Implementar mecanismos de programación de las operaciones ferroviarias de pasajeros, para cumplir con las obligaciones de transparencia y rendición de cuentas.

12. Supervisar la integración y programación de los maquinistas, equipo ferroviario y supervisores a bordo de acuerdo con la planeación establecida, con la finalidad de cubrir la demanda del servicio de manera eficiente, oportuna y con la calidad requerida.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFP-2025	40 de 50	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.3. Dir. de Gestión de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros (CGO)

Objetivo.

Conducir las políticas y directrices en materia de planeación, dirección y control de las operaciones ferroviarias, bajo estándares de seguridad, oportunidad y calidad establecidos dentro de las disposiciones normativas aplicables, para garantizar la prestación de los servicios de transporte ferroviario de pasajeros.

Funciones.

1. Implantar el plan de operaciones ferroviarias a mediano y largo plazo de la empresa, formulado en función de la demanda requerida por el área competente, para garantizar la prestación del servicio de transporte ferroviario.
2. Dirigir los procedimientos de programación necesarios en el servicio de transporte ferroviario, para garantizar la integración de las operaciones ferroviarias de pasajeros de acuerdo con el plan de operaciones.
3. Organizar los sistemas de seguimiento y control en tiempo real de los servicios de transporte ferroviario, desde el Centro de Gestión de Operación Principal, para asegurar que el servicio de transporte ferroviario de pasajeros se efectúe de acuerdo con lo planeado.
4. Garantizar la implementación del seguimiento en tiempo real de los servicios de transporte ferroviario a través de un Centro de Gestión Alterno, en caso de que el Centro de Gestión de Operaciones Principal presente alguna falla, para asegurar el desarrollo de las operaciones ferroviarias tal como fue programada.
5. Fijar los lineamientos de seguimiento y control de las operaciones ferroviarias de pasajeros, para ejecutar oportunamente las programaciones ordinarias y extraordinarias de los trenes durante la prestación del servicio.
6. Integrar el programa diario de operaciones, con base en las herramientas tecnológicas de asignación del equipo ferroviario y personal técnico ferroviario del Centro de Gestión de Operaciones Principal y/o Alterno, para cumplir con las metas de transporte ferroviario de pasajeros de forma eficiente, confiable y segura.
7. Dirigir los procedimientos de control de la operación ferroviaria conforme a las necesidades de explotación del servicio, para analizar las operaciones del equipo ferroviario de pasajeros.
8. Establecer los procedimientos de análisis de las operaciones ferroviarias de pasajeros que proporcionen información, para realizar la programación de las operaciones del servicio de transporte ferroviario de forma segura, eficiente y oportuna.
9. Instruir las acciones necesarias de medición de los indicadores de desempeño de las operaciones ferroviarias, para analizar el desarrollo de los servicios programados, la puntualidad de los trenes, ocupación de viajeros y las incidencias producidas.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFP-2025	41 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.3.1. Gerencia de Coordinación y Seguimiento de las Operaciones

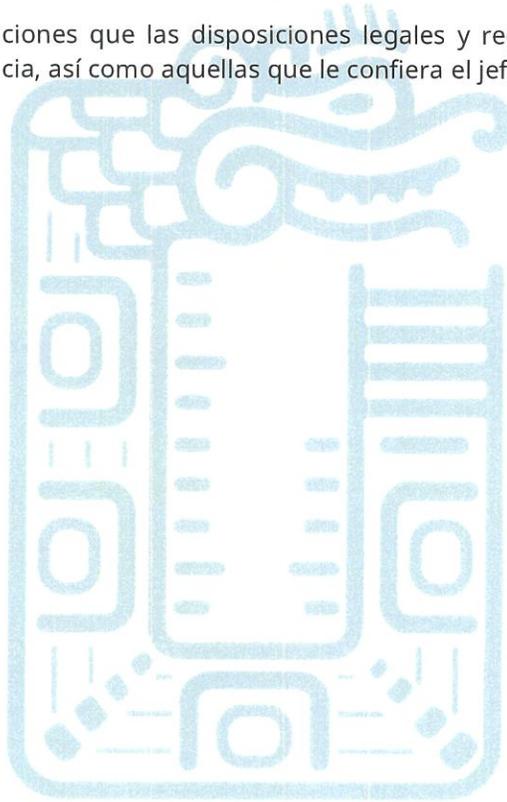
Objetivo.

Determinar los procedimientos de coordinación en materia de seguimiento, control, registro y evaluación de las operaciones ferroviarias de pasajeros dentro del Tren Maya, de acuerdo con la normativa vigente, para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Funciones.

1. Establecer procedimientos sobre los sistemas de seguimiento en tiempo real durante las operaciones ferroviarias, para comprobar la funcionalidad cumpliendo con los itinerarios programados.
2. Coadyuvar en la elaboración de los procedimientos de comunicación y enlace con el personal a bordo del equipo ferroviario de pasajeros, para asegurar una coordinación efectiva en todo momento durante la operación ferroviaria.
3. Establecer los procedimientos de seguimiento y control de las operaciones ferroviarias durante las incidencias, contingencias y siniestros ferroviarios, para facilitar la sustitución del equipo ferroviario de pasajeros en caso de ser necesario.
4. Desarrollar en coordinación con la Subgerencia de Seguimiento de Operaciones ferroviarias de Pasajeros y la Subgerencia de Registro y Evaluación de Operaciones los procedimientos internos de control, seguimiento, registro y evaluación de las operaciones ferroviarias, para proponer acciones que mejoren el servicio de transporte ferroviario de pasajeros del Tren Maya.
5. Revisar el diseño de los reportes de las operaciones ferroviarias (diarias, semanales, mensuales, bimestrales, semestrales y anuales) que se realizan en las áreas dentro de la Dirección de Gestión de Operaciones Ferroviarias, para facilitar su comprensión y aplicación en la operación ferroviaria.
6. Proponer indicadores técnicos de fiabilidad, mantenibilidad, confiabilidad y seguridad de las operaciones ferroviarias de pasajeros, para desarrollar actividades que aumenten el desempeño del servicio público de transporte ferroviario.
7. Supervisar que el personal de la Dirección de Gestión de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros (CGO) cumplan con los lineamientos generales de seguridad, comunicación, operación y señalización del Reglamento Interno de Transporte, para garantizar una operación ferroviaria segura.
8. Coadyuvar a la Dirección de Gestión de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros en las recomendaciones de los lineamientos, protocolos y mecanismos de monitoreo y evaluación de las operaciones ferroviarias, para proponer al área correspondiente las acciones de mejora continua al servicio ferroviario de pasajeros.
9. Elaborar en coordinación con la Gerencia de Control de Incidencias, los lineamientos y mecanismos de monitoreo y evaluación de las operaciones, para proponer mejoras con base en los estándares de eficiencia y rendimiento del servicio ferroviario de pasajeros.

10. Gestionar con las áreas correspondientes el envío de maquinistas y equipo ferroviario, para activar servicios especiales y operaciones de rescate que aseguren la continuidad del servicio de transporte.
11. Desarrollar protocolos de entrega-recepción de la documentación necesaria en las operaciones ferroviarias de pasajeros con las áreas involucradas, para garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
12. Establecer protocolos de comunicación y enlace con el personal de estaciones y comercialización, para gestionar las necesidades de los pasajeros a bordo.
13. Desarrollar protocolos que garanticen la disponibilidad de maquinistas y supervisores a bordo, para asegurar que se ejecuten los servicios de transporte ferroviario de pasajeros en tiempo y forma.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



 TREN MAYA <small>TS'IMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOF-2025	43 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.3.1.1. Subgerencia de Seguimiento de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros

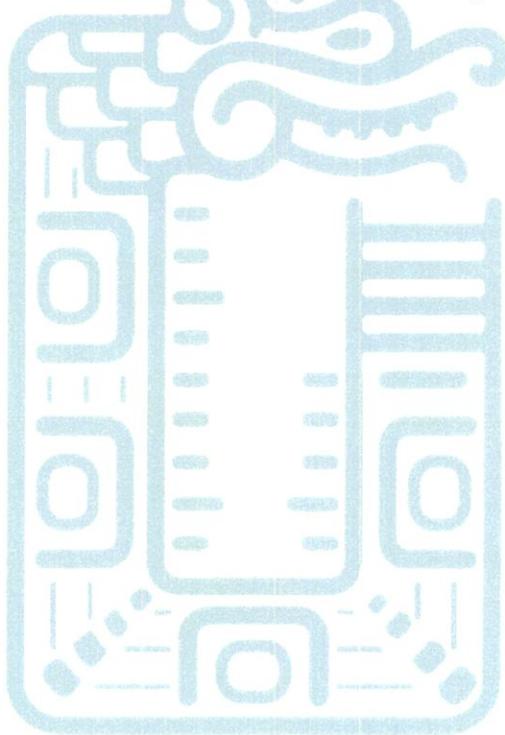
Objetivo.

Ejecutar procedimientos requeridos durante el seguimiento a las operaciones ferroviarias de pasajeros, de acuerdo con la normativa aplicable, para garantizar un servicio seguro, eficiente y oportuno por todo el territorio del Tren Maya.

Funciones.

1. Elaborar procedimientos de seguimiento y control de operaciones en tiempo real, para verificar que las actividades se lleven a cabo en tiempo y forma y conforme a lo establecido en el plan de operaciones.
2. Desarrollar en coordinación con las Subgerencias de Comunicación y Enlace Técnico, Incidencias Operaciones e Incidencias del Servicio los procedimientos y manuales de comunicación desde el CGO hacia el personal que va a bordo de los trenes, para cumplir con las normativas establecidas por dependencias e instituciones.
3. Implementar procedimientos de control y seguimiento de las contingencias de servicios de transporte ferroviario de pasajeros necesarios, gestionando el equipo ferroviario y personal técnico ferroviario disponible, con el fin de sustituir y evitar las desviaciones significativas de la planificación prevista.
4. Coadyuvar con las áreas correspondientes las condiciones operativas que existen en los diferentes tramos de vías férreas, con el fin de comunicar a la Gerencia las restricciones operativas del servicio de transporte ferroviario.
5. Implementar en coordinación con la Subgerencia de Registro y Evaluación de Operaciones los procedimientos internos de control, seguimiento, registro y evaluación de las operaciones ferroviarias, para reportar y proponer mejoras en los tiempos, puntualidad, desempeño y atención del servicio de transporte ferroviario de pasajeros del Tren Maya.
6. Diseñar reportes, planes, bitácoras, programas y demás documentación administrativa que se utilizará en el área de seguimiento de las operaciones ferroviarias de pasajeros, para implementar procedimientos y atenciones ante cualquier eventualidad que se presente durante la prestación del servicio ferroviario.
7. Proponer actualizaciones en los reportes de las operaciones ferroviarias (diarias, semanales, mensuales, bimestrales, semestrales y anuales) internamente, para facilitar su aplicación dentro de la Dirección de Gestión de Operaciones Ferroviarias (CGO).
8. Implementar instrumentos de medición de los indicadores técnicos de fiabilidad, mantenibilidad, confiabilidad y seguridad de las operaciones ferroviarias de pasajeros, para aumentar el servicio público de transporte ferroviario.
9. Implementar procedimientos de respuesta ante contingencias y siniestros suscitados en las operaciones ferroviarias, para asegurar la continuidad en la operación de los trenes de forma segura y confiable.

10. Atender las programaciones de servicios especiales y operaciones de rescate, coordinando con las áreas competentes la disponibilidad de tripulaciones y equipo ferroviario, con el fin de brindar los servicios ferroviarios con oportunidad y eficiencia asegurando la continuidad de los servicios.
11. Coordinar con los inspectores del equipo ferroviario la entrega de la documentación requerida por parte de la tripulación (maquinista/conductor), para realizar sus funciones de conducción de forma eficiente y segura.
12. Implementar los protocolos de comunicación y enlace con el personal de estaciones y comercialización, para atender necesidades presentadas por los pasajeros a bordo del tren en el menor tiempo posible.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CG0FP-2025	45 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.3.1.2. Subgerencia de Registro y Evaluación de Operaciones Ferroviarias de Pasajeros

Objetivo.

Desarrollar los procedimientos de registro y evaluación de las operaciones ferroviarias, que verifiquen su operatividad, de acuerdo con la normativa vigente, para cubrir la demanda del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.

Funciones.

1. Elaborar los procedimientos de registro y evaluación de las operaciones, para verificar que las actividades se realicen conforme lo establecido en el plan de operaciones.
2. Diseñar los informes, lineamientos, protocolos y mecanismos de monitoreo y evaluación de las eventualidades que se presenten durante las operaciones ferroviarias, para presentar los registros y estadísticas que servirán de apoyo en la mejora continua del servicio ferroviario de pasajeros.
3. Dirigir los procedimientos de registro y evaluación de las contingencias de servicios de transporte ferroviario de pasajeros necesarios, con el fin de encontrar y adecuar las desviaciones significativas de la planificación prevista y realizar la mejora continua del servicio.
4. Evaluar en coordinación con las áreas correspondientes las condiciones operativas que existen en los diferentes tramos de vías férreas, con el fin de comunicar a la Gerencia las restricciones operativas del servicio de transporte ferroviario.
5. Implementar en coordinación con la Subgerencia de Seguimiento de Operaciones Ferroviarias los procedimientos internos de control, seguimiento, registro y evaluación de las operaciones ferroviarias, para reportar y proponer mejoras en los tiempos, puntualidad, desempeño y atención del servicio de transporte ferroviario de pasajeros del Tren Maya.
6. Diseñar los reportes, bitácoras, programas y demás documentación administrativa que se utilizará en el área de registro y evaluación, para facilitar los procedimientos y atenciones ante cualquier eventualidad que se presente durante la prestación del servicio ferroviario.
7. Desarrollar en coordinación con los puestos de Comunicación y Enlace Técnico, Incidencias de Operaciones e Incidencias del Servicio, la aplicación de los lineamientos y mecanismos de registro y evaluación, para verificar la eficiencia y rendimiento del servicio ferroviario de pasajeros mediante reportes y gráficos.
8. Implementar los instrumentos de medición de los indicadores técnicos de fiabilidad, mantenibilidad, confiabilidad y seguridad de las operaciones ferroviarias de pasajeros, para evaluar el servicio público de transporte ferroviario.
9. Coadyuvar en el desarrollo de las reglas de operación, comunicación y señalización presentes en el Reglamento Interno de Transporte y que se aplican durante las operaciones ferroviarias, para asegurar el entendimiento en el servicio de transporte ferroviario.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFP-2025	46 de 50	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.3.2. Gerencia de Control de Incidencias

Objetivo.

Implementar los procedimientos del desarrollo del plan de operaciones del transporte de pasajeros y carga, de acuerdo con la normativa aplicable, para cubrir los servicios de transporte ferroviario de manera segura, eficiente y oportuna.

Funciones.

1. Dar seguimiento a la elaboración del plan de operaciones, verificando la asignación eficiente del equipo ferroviario y personal técnico ferroviario disponible, para cumplir con el servicio de transporte de conformidad con la demanda proporcionada.
2. Desarrollar los planes alternativos de transporte ferroviario requeridos cuando exista necesidad de equipo y personal técnico adicional a lo planificado, para minimizar los tiempos en la regulación del servicio de transporte ferroviario.
3. Establecer los procedimientos en materia de control de incidencias, para verificar el cumplimiento de las operaciones garantizando que las actividades se lleven a cabo en tiempo y forma.
4. Implementar los procedimientos de actuación ante contingencias y siniestros suscitados en las operaciones ferroviarias, para asegurar la continuidad en la operación ferroviaria de la Empresa.
5. Instruir las acciones necesarias de medición de los indicadores de desempeño de la operación (KPI), analizando el desarrollo del servicio programado, las incidencias producidas, para realizar las propuestas de mejora que permitan una mejor explotación del servicio a futuro.
6. Colaborar en coordinación con el área de seguridad y circulación ferroviaria sobre el estado operativo de la vía férrea, determinando las condiciones operativas que existen en los diferentes tramos de vías férreas, con el fin de comunicar las restricciones operativas a la Dirección de Control de Operaciones.
7. Desarrollar e implementar procedimientos que garanticen la comunicación con los Puestos de Control Central y los Puestos de Control Zonal, para asegurar la operación del servicio de transporte ferroviario segura y confiable.
8. Colaborar con el área de Circulación Ferroviaria, informando sobre el equipo ferroviario, personal técnico ferroviario disponible, para la elaboración del programa diario de operaciones.
9. Establecer los procedimientos de actuación en coordinación con el área de seguridad y circulación ferroviaria, ante situaciones de operación degradada (fallas y/o desperfectos en los sistemas de radiocomunicación y señalización), para cumplir con los estándares de seguridad durante la operación del transporte ferroviario de pasajeros y de carga.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

 TREN MAYA <small>TS'IMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOFP-2025	47 de 50	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

1.2.1.3.2.1. Subgerencia de Incidencias de Servicios y Operacionales

Objetivo.

Dirigir las actividades de incidencias, contingencias y siniestros que se presenten en la operación del servicio de transporte ferroviario desde el ámbito de su competencia, de acuerdo con la normativa vigente, para garantizar el restablecimiento de forma segura.

Funciones.

1. Coordinar la implementación de los procedimientos de actuación que permitan atender las incidencias, contingencias y/o siniestros que se presenten en la operación ferroviaria de pasajeros, para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.
2. Coordinar con las áreas correspondientes el envío de personal técnico ferroviario, con el fin de apoyar ante una contingencia, siniestro e incidencias que se presenten durante la prestación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
3. Coordinar con las áreas correspondientes el envío de equipo ferroviario, equipo de trabajo y equipo especializado que se requiera ante una contingencia, siniestro o incidencias que se presenten durante la operación ferroviaria de pasajeros, con el fin de minimizar las afectaciones.
4. Establecer coordinación con el área de seguridad y circulación ferroviaria implementando los protocolos necesarios ante cualquier eventualidad presentada en la operación, para garantizar la seguridad de los usuarios.
5. Evaluar las situaciones de emergencia, para establecer las acciones de prevención que permitan resolver de forma eficaz las incidencias, contingencias y siniestros.
6. Mantener actualizados los contactos de emergencia, para coordinar los apoyos necesarios cuando se presente una incidencia, contingencia o siniestro ferroviario.
7. Colaborar con el área de seguridad física el envío de equipos, para brindar seguridad en el área donde se presente incidencia, contingencia o siniestro ferroviario en la operación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
8. Gestionar con el responsable de estación el descenso de pasajeros no programado ante una incidencia, contingencia o siniestro, para brindar los primeros auxilios correspondientes o el trasbordo a un tren de auxilio.
9. Establecer los requerimientos de información necesarios, para la integración del reporte de las incidencias presentadas durante la operación ferroviaria.
10. Gestionar con las áreas correspondientes la activación del plan alternativo de transporte, a fin de solventar las incidencias, contingencias y siniestros que interrumpen el servicio de transporte, asegurando el traslado de los pasajeros a sus lugares de destino.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M03-CGOF-P-2025	48 de 50	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIÓN FERROVIARIA DE PASAJEROS.			

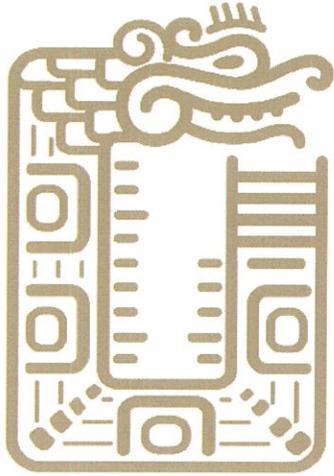
1.2.1.3.2.2. Subgerencia de Comunicación y Enlace de Operación Ferroviaria de Pasajeros

Objetivo.

Supervisar la aplicación de los protocolos de comunicación y enlace en las operaciones ferroviarias del transporte de pasajeros, así como el óptimo funcionamiento de los dispositivos que hacen posible el enlace con el personal y los servicios necesarios, para brindar solución a incidencias presentadas en la operación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.

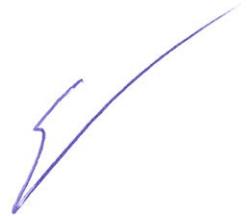
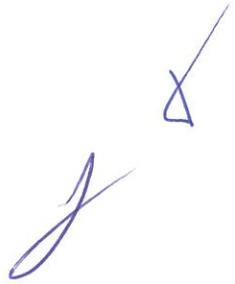
Funciones.

1. Coordinar la aplicación de protocolos de enlace y comunicación, para asegurar su óptimo funcionamiento previo y durante la operación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
2. Supervisar el enlace entre personal a bordo y el Centro de Gestión de Operaciones, comunicando las incidencias presentadas, para realizar el protocolo de solución a la incidencia ocurrida en la operación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
3. Estandarizar la aplicación de los protocolos de comunicación alternativa en caso de que los medios de comunicación principales tengan problemas o fallas, para asegurar la comunicación con el equipo ferroviario durante las operaciones del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
4. Coordinar la aplicación de los protocolos de comunicación necesarios para la operación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros, además de los elementos o dispositivos, con el fin de tener comunicación alternativa en caso de que falle la comunicación principal.
5. Supervisar el mantenimiento del equipo o dispositivos electrónicos requeridos, para asegurar la óptima comunicación durante las operaciones ferroviarias de pasajeros.
6. Asegurar la comunicación con los maquinistas durante las operaciones, para garantizar el requerimiento de apoyo durante la operación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
7. Supervisar el seguimiento del personal y recursos de apoyo necesarios durante la incidencia para asegurar que se realicen los traslados y funciones a las que fueron asignadas, para llevar a los pasajeros a sus lugares de destino.
8. Consolidar la información entre las áreas involucradas, para resolver la incidencia presentada en la operación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
9. Analizar la información recibida sobre la incidencia presentada en la operación del servicio de transporte ferroviario de pasajeros, para realizar las gestiones necesarias con el área o personal que se requiera y brindar solución a la incidencia.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

VII. GLOSARIO



VII. Glosario

ARTF: Agencia Reguladora del Transporte Ferroviario.

CGO: Centro de Gestión de Operaciones. Centro encargado de dar seguimiento en tiempo real a las operaciones ferroviarias de pasajeros, a fin de dar cumplimiento de estas, y atención a cualquier incidente y/o accidente que suscite durante el desarrollo de las operaciones, asegurando que los servicios se ejecuten con seguridad, oportunidad y eficiencia.

Insp.: Inspección.

KPI: Key Performance Indicators (Indicadores de Desempeño).

Manual: Documento que recopila información de forma ordenada y concisa.

Maquinista: Persona responsable de operar de manera segura el equipo ferroviario.

Equipo Ferroviario: Vehículo de tracción y/o arrastre que circula sobre una vía férrea para el servicio de transporte de pasajeros (tren).

MOE: Manual de Organización Específico.

Op.: Operación.

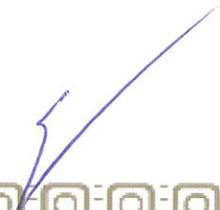
Puesto de Control Central: Centro responsable de regular y controlar en tiempo real la circulación de los trenes, garantizando la seguridad de los servicios mediante la comunicación directa con los conductores.

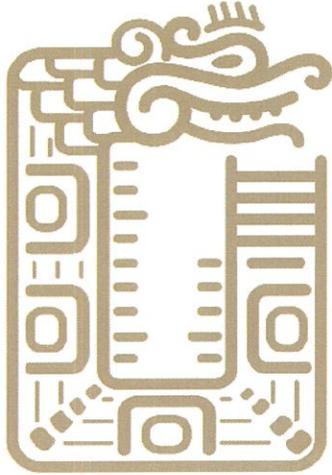
Plan de Operaciones: Plan a mediano y largo plazo a través del cual se definen y establecen la programación de las operaciones ferroviarias de pasajeros (incluye la planeación de horarios, gestión del equipo ferroviario y la optimización de la capacidad de las vías).

RIT: Reglamento Interno de Transporte.

SICT: Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes.

Supervisores a bordo: Persona responsable de auxiliar, controlar y guiar a los pasajeros a bordo del tren.





**TREN
MAYA**
TSÍMIN K'ÁAK

VIII. FIRMAS

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

VIII. Firmas

Transitorios.

PRIMERO. - El presente Manual entrará en vigor el día de su expedición por el Titular de la Unidad de Administración y Finanzas de Tren Maya, S.A. de C.V.

SEGUNDO. - El presente Manual podrá ser reformado o abrogado, derivado de modificaciones a la estructura organizacional; Manual de Organización General o cualquier instrumento jurídico que lo regule.

En la Ciudad de Mérida Yucatán, a los 29 días del mes de agosto del dos mil veinticinco.

Elaboró



Mtro. Fredy Alberto Ríos Álvarez.
 Coordinador General de Operación Ferroviaria de Pasajeros.

Aprobó



Ing. Luis Echeagaray Valdivia.
 Enc. Acc. de la Unidad de Operación de Transporte Ferroviario.

Validó



C. Juan Bautista Quintal Medina.
 Coordinador General de Recursos Humanos.

Expidió



Mtro. Argel Mendoza Cortés.
 Titular de la Unidad de Administración Y Finanzas.