

**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA

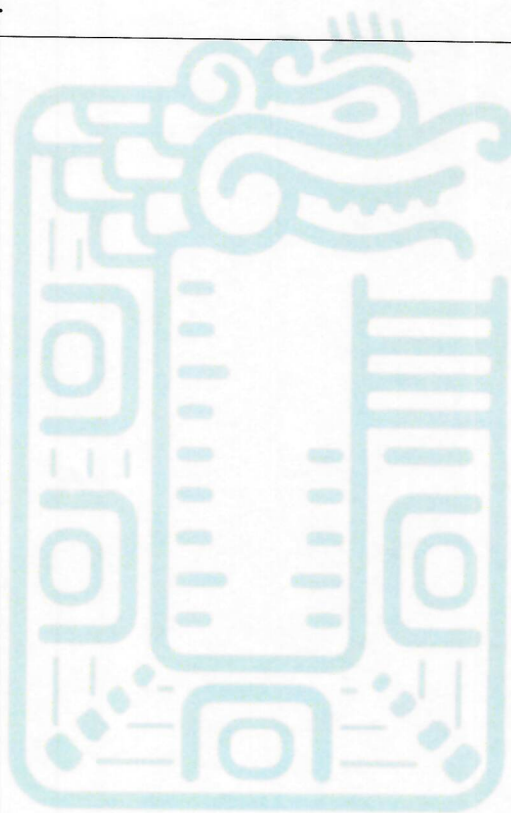
JULIO 2026



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

Control de cambios del manual

Número	Descripción del cambio al documento	Fecha
I.	Creación del documento.	10-03-2025
II.	Modificación derivada de la emisión de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.	27 JUL 2026



[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten mark or signature at the bottom right]

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 PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
I. MARCO JURÍDICO	5
II. DEFINICIONES	10
III. ÁMBITO DE APLICACIÓN	11
IV. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	12
V. PROCEDIMIENTOS	13
VI. FIRMAS	146

Introducción

Con fundamento en el Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el cual establece que "El titular de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como sobre los sistemas de comunicación y coordinación y los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados. Los manuales de organización general deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación, mientras que los manuales de procedimientos y de servicios al público deberán estar disponibles para consulta de los usuarios y de los propios servidores públicos, a través del registro electrónico que opera la secretaría de la Función Pública."; y a la fracción VIII, numeral 14, Sección Segunda "De las Coordinaciones Generales", Capítulo III del Manual de Organización General de Tren Maya, S.A. de C.V., se presenta el Manual de Procedimiento (MP) de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria (CGGIF).

El presente Manual de Procedimientos (MP), surge con el propósito de documentar, estandarizar y definir un marco de operación, incluyendo las políticas que las rigen, así como los lineamientos específicos que guíen las actividades de quienes las ejecutan dentro de la Coordinación, a fin de garantizar la seguridad, eficiencia y calidad en la operación y gestión de las 34 estaciones y edificios administrativos.

Asimismo, la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria establece el desarrollo de las actividades dentro de un marco de eficiencia, calidad, seguridad, transparencia y responsabilidad. De esta manera, se promueve el cumplimiento de los objetivos de la empresa, y su alineación con los estándares organizacionales.

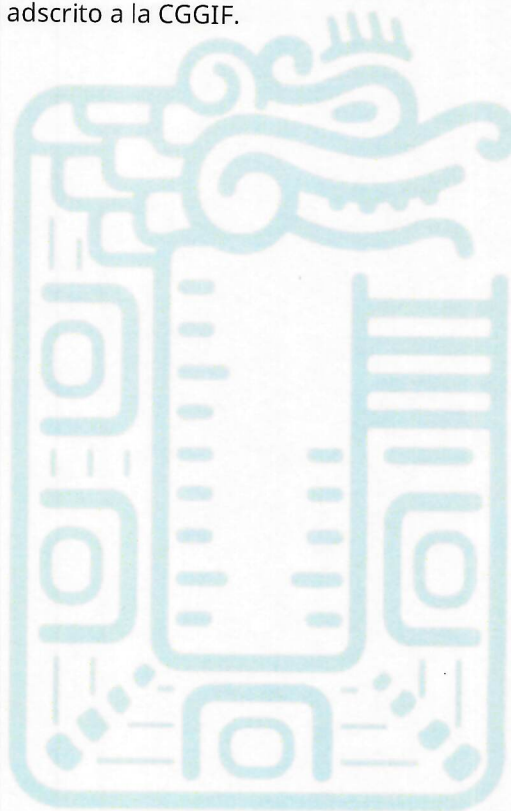
El documento se compone de seis capítulos; el primero abarca el ámbito jurídico que sustenta la elaboración del Manual de Procedimientos; el segundo contiene el glosario; el tercero describe el alcance del procedimiento del manual; el cuarto enumera los procedimientos que lo conforman; el quinto detalla los distintos procedimientos de la Coordinación y el sexto contiene la firma de quien expide el manual.

La misión de la CGGIF es administrar de manera eficiente la operación de las estaciones de Tren Maya, mediante la implementación de protocolos, planes operativos y mecanismos de seguridad que garanticen su funcionamiento óptimo. Asimismo, fomentar una cultura organizacional basada en la calidad, el liderazgo y la honestidad, a fin de brindar a los usuarios una experiencia de servicio satisfactoria, proteger la integridad del personal y asegurar la conservación de los activos de la Empresa, en estricto cumplimiento del marco normativo aplicable.

En línea con la misión, la visión de la CGGIF es ser un referente en la gestión de infraestructura ferroviaria, proporcionando instalaciones seguras, eficientes y sostenibles, a través del uso de tecnología innovadora y procedimientos de calidad, operatividad, seguridad y continuidad del servicio, contribuyendo al desarrollo económico y a la modernización del transporte en la región.

Objetivo

Establecer de manera ordenada y sistemática el conjunto de actividades que integran los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria (CGGIF), mediante la observancia obligatoria de los lineamientos normativos aplicables que rijan esta operación, a fin de garantizar la gestión de las operaciones en el ámbito de las estaciones, estado de la infraestructura y equipo no ferroviario, seguridad física y protección civil, estandarizando prácticas desempeñadas por el personal adscrito a la CGGIF.



I. Marco jurídico

Constitución.

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

Leyes.

Ley General de Sociedades Mercantiles.

D.O.F. 4 de agosto de 1934 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 Federal del Trabajo.

D.O.F. 1 de abril de 1970 y sus reformas.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 29 de diciembre de 1976 y sus reformas.

Ley de Coordinación Fiscal.

D.O.F. 27 de diciembre de 1978 y sus reformas.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

D.O.F. 14 de mayo de 1986 y sus reformas.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

D.O.F. 4 de agosto de 1994 y sus reformas.

Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario.

D.O.F. 12 de mayo de 1995 y sus reformas.

Ley del Seguro Social.

D.O.F. 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

D.O.F. 30 de marzo de 2006 y sus reformas.

Ley General de Contabilidad Gubernamental.

D.O.F. 31 de diciembre de 2008 y sus reformas.

Ley General de Turismo.

D.O.F. 17 de junio de 2009 y sus reformas

Ley de Migración

D.O.F., 25 de mayo de 2011 y sus reformas

Ley General de Protección Civil.

D.O.F. 6 de junio de 2012 y sus reformas.

Ley General de Los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

D.O.F. 4 de diciembre de 2014 y sus reformas.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

D.O.F. 18 de julio de 2016 y sus reformas.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

D.O.F. 18 de julio de 2016 y sus reformas.

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

D.O.F. 18 de julio de 2016 y sus reformas.

Ley General de Archivos.

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 Transparencia y Acceso a la Información Pública.

D.O.F. 20 de marzo de 2025 y sus reformas.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

D.O.F. 20 de marzo de 2025.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 16 de abril de 2025 y sus reformas.

Códigos.

Código de Comercio.

D.O.F. 7 de octubre de 1889 y sus reformas.

Código Civil Federal.

D.O.F. 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928 y sus reformas.

Código Penal Federal.

D.O.F. 14 de agosto de 1931 y sus reformas.

Código Federal de Procedimientos Civiles.

D.O.F. 24 de febrero de 1943 y sus reformas.

Código Fiscal de la Federación.

D.O.F. 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.



Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin.

Código de Ética de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 8 de febrero de 2022.

Reglamentos.

Reglamento de la Comisión Consultiva de Tarifas.

D.O.F. 2 de enero de 1986 y sus reformas.

Reglamento para el Transporte Multimodal Internacional.

D.O.F. 7 de julio de 1989 y sus reformas.

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.

Reglamento de la Ley General de Población.

D.O.F. 14 de abril de 2000 y sus reformas

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

D.O.F. 11 de junio de 2003 y sus reformas.

Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

D.O.F. 2 de abril de 2014 y sus reformas.

Reglamento de la Ley General de Protección Civil.

D.O.F. 13 de mayo de 2014 y sus reformas.

Acuerdos.

ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de inspección.

D.O.F. 12 de julio de 2010 y sus reformas.

ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.

D.O.F. 15 de julio de 2010 y sus reformas.

ACUERDO por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.

D.O.F. 16 de julio de 2010 y sus reformas.



ACUERDO por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.

D.O.F. 20 de agosto de 2015 y sus reformas.

ACUERDO del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.

D.O.F. 15 de abril de 2016 y sus reformas.

ACUERDO mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y sus reformas.

D.O.F. 26 de enero de 2018.

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

D.O.F. 9 de abril de 2025 y sus reformas.

Lineamientos

Lineamientos para la Designación, Control, Evaluación del Desempeño y remoción de Firmas de Auditores Externos.

D.O.F. 11 de octubre de 2018.

Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 18 de septiembre de 2020 y sus reformas.

Lineamientos Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 11 de julio de 2023.

Títulos de asignación.

Título de Asignación que otorga el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes 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.

30 de mayo de 2025.

Otras disposiciones.

Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 26 de junio de 2018.

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.

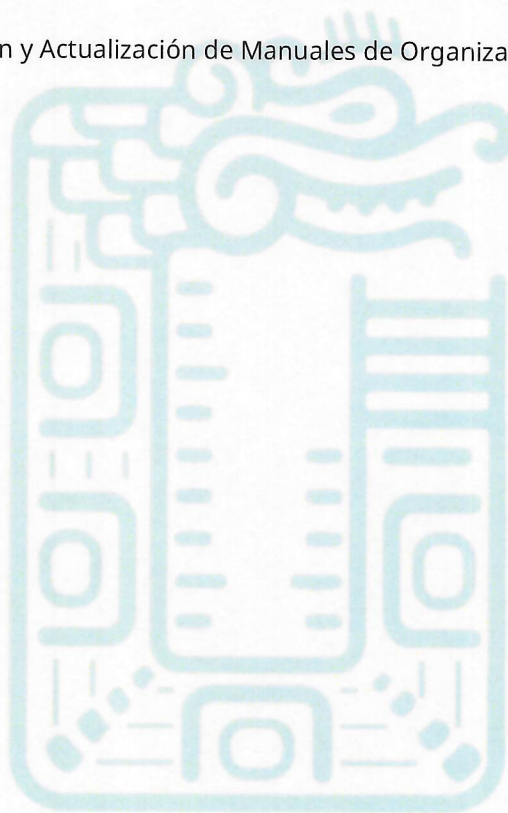
D.O.F. 13 de abril de 2022.

PROGRAMA Institucional de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria, Tren Maya, S.A. de C.V. 2022-2024.

D.O.F. 19 de octubre de 2023.

Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización Específicos.

17 de abril de 2025.



[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten mark or signature at the bottom right]

II. Definiciones

Acta de Hechos: Documento donde se describen incidencias presentadas en la operación de taquilla (problemas con el sistema y cancelaciones).

Atención al cliente: Prestación que se realiza para cubrir las necesidades de información de los clientes en los lugares de la estación donde se determine, pueden ser fijos o móviles.

Boleto: Documento que formaliza el contrato de transporte entre la empresa ferroviaria y el viajero. Su contenido se ajustará a lo establecido en el Reglamento del Servicio Ferroviario.

CCTV: Circuito Cerrado de Televisión.

Centro de Gestión de Operaciones (CGO): Dependencia de la Empresa Tren Maya, S.A. de C.V., donde se supervisa y controla la operación ferroviaria en condiciones de seguridad.

Cierre de turno: Proceso de finalizar un turno de venta del personal en la taquilla.

Elementos técnicos e informáticos: Todos los equipos utilizados para la validación de boletos (tabletas, terminal de pago (TPV), altavoces, etc.).

Fondo fijo: Cantidad de dinero en efectivo establecido para el uso de apertura de caja y venta.

JASPER: Software que permite visualizar información relacionada con la venta de boletos, ascenso y descenso de usuario de las corridas de los trenes.

Monitoreo: Proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para observar una situación de cambio que pueda representar un incidente o riesgo.

Servicios al cliente: Atención personalizada que consiste en proporcionar información, validación de boletos, y servicios a los clientes para que tengan experiencias positivas en el servicio de transporte que se ofrece en las estaciones.

Taquilla: Área en la que se venden boletos y demás gestiones relacionadas con el mismo.

Usuario: Persona que utiliza el servicio ferroviario, ya sea como pasajero o como parte del proceso de interacción con la infraestructura y los servicios relacionados.

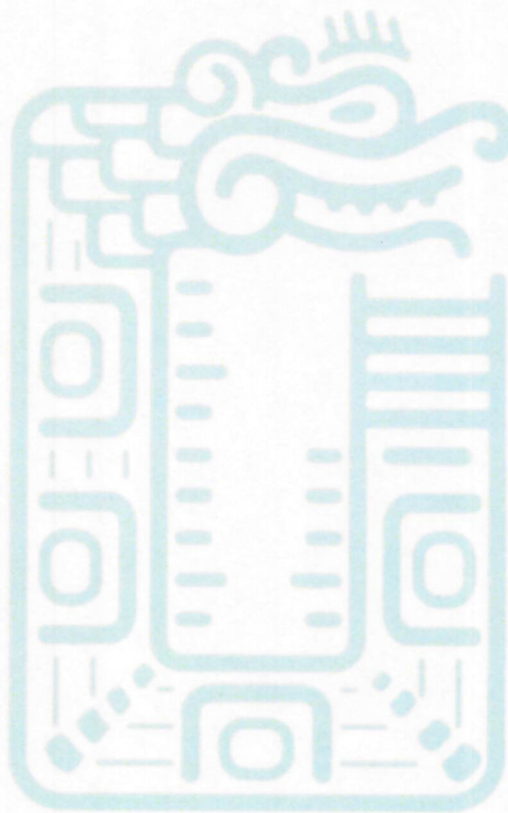
Váucher: Documento que confirma la realización de una operación bancaria que emite la TPV como justificante del pago.

Videograbación: Sistema de grabación y reproducción de imágenes.

Videovigilancia: Vigilancia por medio de un sistema de cámaras, fijas o móviles con fines de seguimiento, prevención y/o control.

III. *Ámbito de aplicación*

El presente Manual de Procedimientos (MP) es de observancia obligatoria para todos los servidores públicos adscritos a la Coordinación de Gestión de Infraestructura Ferroviaria del Tren Maya, a través de las Direcciones, Gerencias y Subgerencias que la conforman para el ejercicio de sus funciones, actividades y responsabilidades; en alineación con los instrumentos normativos y jurídicos establecidos en la materia.



[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten mark or signature at the bottom right]

IV. Listado de procedimientos

No.	Nombre	Página
1.	Operaciones de Venta de Boletos en Taquillas y TVMs.	13
2.	Integración Documental Financiera.	49
3.	Gestión de Servicios de Atención al Cliente en Estaciones.	71
4.	Gestión de Requerimientos de Conservación y Mantenimiento de Estaciones.	82
5.	Gestión de Incidentes de Seguridad Mediante Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).	102
6.	Elaboración y/o Actualización de los Programas Internos de Protección Civil.	116
7.	Proyección de Riesgos Meteorológicos.	138

V. Procedimientos

Objetivo

Operar el servicio de venta de boletos a través de las taquillas y TVMs en las estaciones de Tren Maya, S.A. de C.V., con la finalidad de garantizar la captación, control y resguardo íntegro de los ingresos recaudados.

Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de observancia obligatoria para el personal adscrito a la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria de Tren Maya, S.A. de C.V.

Políticas de operación

1. Las operaciones de venta de boletos se realizarán conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad Integral – Prestación de servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
2. De conformidad con la estructura ocupacional registrada para las estaciones: Boca del Cerro, Calakmul, Calkiní, Candelaria, C.P Champotón, Centenario, Edzná, El Triunfo, Hecelchakán, Izamal, Kohunlich, Leona Vicario, Limones – Chacchoben, Maxcanú, Nuevo Xcán, Tenabo, Tenosique, Xpujil y Tixkokob, las actividades descritas en el presente procedimiento, serán ejecutadas y concentradas por la **“Gerencia de Estación B”**, en apego a sus facultades conferidas.
3. En el presente procedimiento, se emplearán las siguientes denominaciones para referirse a los responsables de la ejecución de las actividades descritas:
 - a. **“Dirección de Gestión Territorial Zonal”** se utilizará para referirse a las Direcciones de Gestión Territorial Zona Norte, Sur y Oriente.
 - b. **“Gerencia de Estación”** abarcará las 34 Gerencias de Estación distribuidas a lo largo de la infraestructura ferroviaria tanto de tipo A como B.
 - c. **“Subgerencia de Operación de Estación”** se utilizará para referirse a las 15 Subgerencias de Operación de Estación. distribuidas en cada estación tipo A.

Siglas

GE	Gerencia de Estación
TVM	Ticket Vending Machine
SOE	Subgerencia de Operación de Estación
ETST	Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros
CGO	Centro de Gestión de Operaciones
CDC	Cuenta Digitalizada Comprobada

	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 14 de 146	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS		

Descripción narrativa del procedimiento

Procedimiento: Operaciones de venta de boletos en taquillas y TVMs

No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Dirección de Gestión Territorial Zonal	Instruye a la GE la disposición del fondo fijo para la operación de venta en taquillas y TVMs de las estaciones bajo su jurisdicción, con base en la programación de horarios establecida en la Malla de Circulación.	(1) Formato de retiro de caja fuerte (Formato 1) (2) Malla de Circulación (Anexo 1)	1 min
2	Gerencia de Estación	Retira de la caja fuerte el monto autorizado, registra el movimiento en el control de salida y entrega el efectivo a la SOE para su dispersión.	(1) Formato 1	30 min
3	Subgerencia de Operación de Estación	Supervisa que el ETST realice la distribución física del fondo fijo en los puntos de venta (taquillas y TVMs), asegurando la correspondencia con los montos asignados.	(1) Formato	30 min
¿EL REPARTO DEL FONDO INCLUYE TERMINALES TVMs?				
SI				
4	Gerencia de Estación	Accede al sistema del TVM mediante sus credenciales de usuario e instruye al ETST la recarga de las alcancías con el fondo fijo asignado.	(3) Formato de dotación de efectivo (Formato 2)	15 min
5	Gerencia de Estación	Indica a la Subgerencia el requisitado de los formatos de dotación de efectivo correspondientes.	(4) Formato de dotación de efectivo TVM (Formato 3)	30 min
CONTINUAR EN ACTIVIDAD No. 6				
NO				
6	Subgerencia de Operación de Estación	Verifica la distribución de fondos mediante la validación de los formatos de dotación requisitados por la ETST e indica el inicio de operaciones de venta de boletos en taquillas.	(3) Formato 2 (4) Formato 3	1 hora
¿SE PRESENTA ALGUNA FALLA EN EL SISTEMA DE BOLETAJE DURANTE LAS OPERACIONES?				
SI				
7	Subgerencia de Operación de Estación	Solicita al ETST la expedición de Boletos Manuales foliados para dar continuidad al servicio, captura en el sistema una vez	(5) Boleto Manual (Formato 4)	30 min

 TREN MAYA TSHIMIN K'ÁAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 15 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS		

		restablecido y notifica la incidencia vía electrónica.		
8	Gerencia de Estación	Verifica la captura de las ventas manuales en el sistema de boletaje para su regularización contable e informa el registro correspondiente a la CGO.	• (4) Formato 3	2 horas

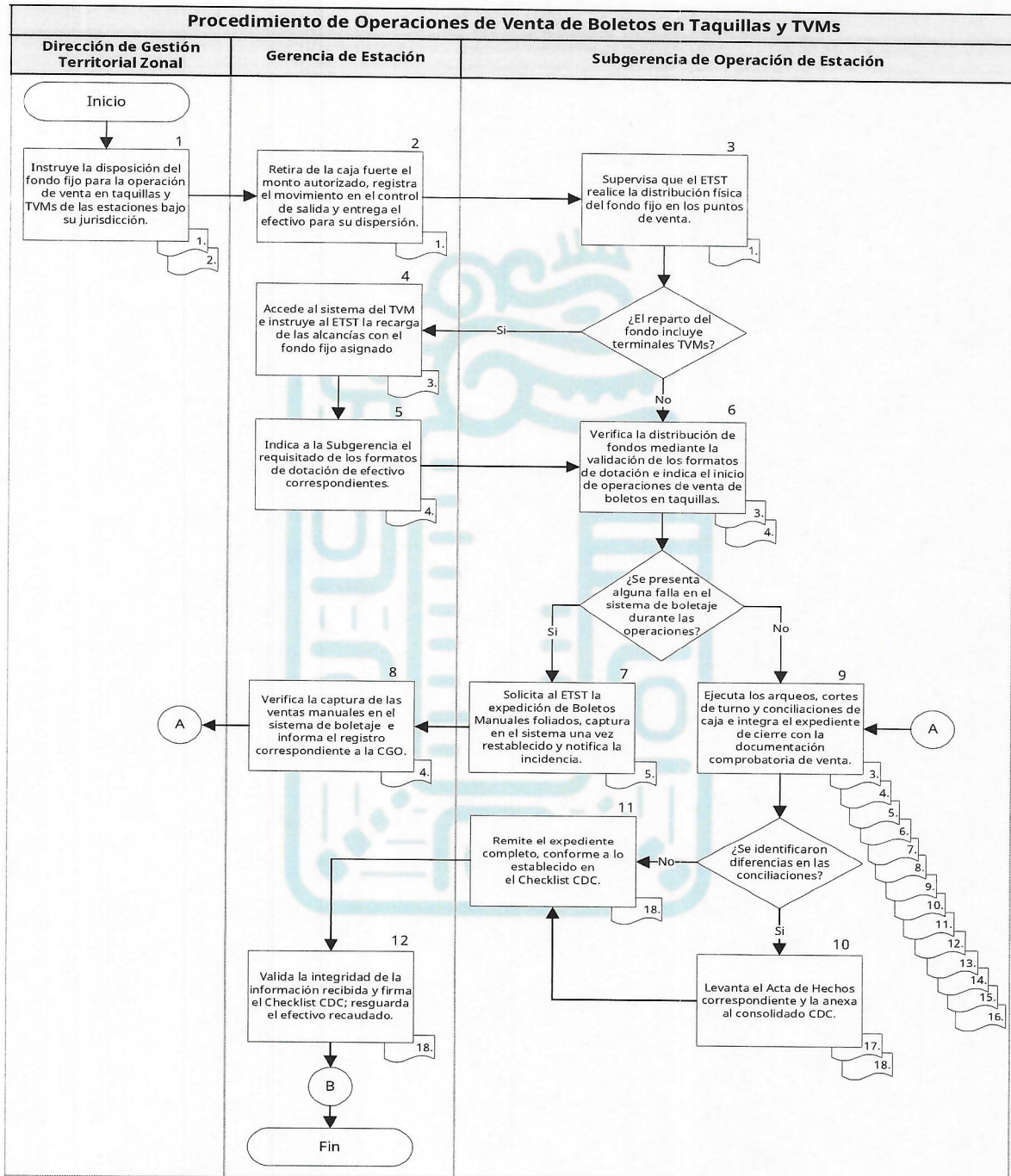
CONTINUAR EN ACTIVIDAD No. 9

NO				
9	Subgerencia de Operación de Estación	Ejecuta, en coordinación con el ETST, los arqueos, cortes de turno y conciliaciones de caja al finalizar las operaciones, integra el expediente de cierre con la documentación comprobatoria de venta (Vouchers de venta, Cortes de Turno en Taquillas (CTE), Cierre de Turno de Taquilla (CTT), Informe del Empleado (TVS), Reporte Total de Operaciones, Control de Caja General (CAJ), Ingresos Diarios (ING), Boletos Manuales, Detalle Total de Operaciones, Control de caja TVM, Financiero Detallado).	• (3) Formato 2 • (4) Formato 3 • (5) Formato 4 • (6) Vouchers de venta. (Anexo 2) • (7) Corte de Turno en Taquilla (CTE) (Formato 5) • (8) Cierre de turno en la taquilla (CTT) (Formato 6). • (9) Informe del empleado (TVS) (Anexo 3) • (10) Reporte Total de Operaciones (Anexo 4) • (11) Control de Caja General (CAJ) (Formato 7) • (12) Ingresos Diarios (ING) (Formato 8) • (13) Detalle Total de Operaciones. (Anexo 5) • (14) Control de Caja TVM (Formato 9) • (15) Financiero Detallado. (Anexo 6)	5 horas



 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 16 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS		

			• (16) Estado Contable. (Anexo 7)	
¿SE IDENTIFICARON DIFERENCIAS EN LAS CONCILIACIONES?				
SI				
10	Subgerencia de Operación de Estación	Levanta el Acta de Hechos correspondiente (faltante o sobrante) recabando las firmas de conformidad, la anexa al consolidado documental CDC	• (17) Acta de Hechos. (Formato 10) • (18) Checklist CDC (Formato 11)	1 hora
CONTINUAR EN ACTIVIDAD No. 11				
NO				
11	Subgerencia de Operación de Estación	Remite el expediente completo a la GE, conforme a lo establecido en el Checklist CDC.	• (18) Formato 11	30 min
12	Gerencia de Estación	Valida la integridad de la información recibida y firma el Checklist CDC; resguarda el efectivo recaudado en la caja fuerte y el paquete documental para su custodia final.	• (18) Formato 11	1 hora
CONTINUA CON EL PROCEDIMIENTO "INTEGRACIÓN DOCUMENTAL FINANCIERA"				
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



NOTA: **(B)** Este símbolo conecta con el procedimiento "Integración Documental Financiera"

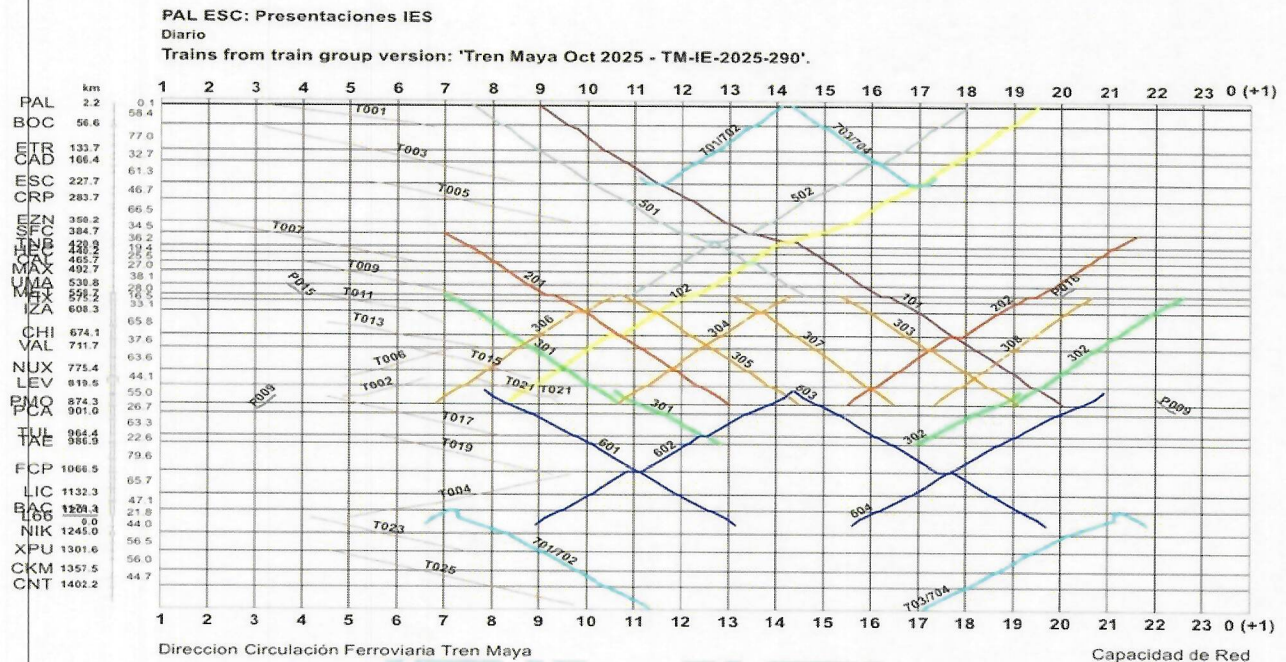
Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Formato de retiro de caja fuerte (Formato 1).
2	Malla de Circulación (Anexo 1).
3	Formato de dotación de efectivo (Formato 2).
4	Formato de dotación de efectivo TVM (Formato 3).
5	Boleto Manual (Formato 4).
6	Váuchers de venta. (Anexo 2).
7	Corte de Turno en Taquilla (CTE) (Formato 5).
8	Cierre de turno en la taquilla (CTT) (Formato 6).
9	Informe del empleado (TVS) (Anexo 3).
10	Reporte Total de Operaciones (Anexo 4).
11	Control de Caja General (CAJ) (Formato 7).
12	Ingresos Diarios (ING) (Formato 8).
13	Detalle Total de Operaciones. (Anexo 5).
14	Control de Caja TVM. (Formato 9).
15	Financiero Detallado. (Anexo 6).
16	Estado Contable. (Anexo 7).
17	Acta de Hechos. (Formato 10).
18	Checklist CDC (Formato 11).

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 19 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS		

Formato 1

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria		Código: FOR-RCF-01-2025							
	RETIRO DE CAJA FUERTE (1)									
		<table border="1"> <tr> <th>(2) Fecha</th> <th>(3) Hora</th> <th>(4) Tipo de retiro</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td> ☐ Dotación Inicial ☐ Retiro traslado de valores ☐ Retiro deposito bancario </td> </tr> </table>	(2) Fecha	(3) Hora	(4) Tipo de retiro			☐ Dotación Inicial ☐ Retiro traslado de valores ☐ Retiro deposito bancario		
(2) Fecha	(3) Hora	(4) Tipo de retiro								
		☐ Dotación Inicial ☐ Retiro traslado de valores ☐ Retiro deposito bancario								
DETALLE DEL RETIRO										
Tipo	Denominaciones	Cantidad (5)	Importe (6)							
Billetes			\$ -							
			\$ -							
			\$ -							
			\$ -							
			\$ -							
			\$ -							
Monedas			\$ -							
			\$ -							
			\$ -							
			\$ -							
			\$ -							
			\$ -							
			0							
MOTIVO Y OBSERVACIONES										
Motivo del retiro (8):										
Observaciones (9):										
REGISTRO DE RESPONSABLES										
Puesto (10)		Nombre (11)	Firma (12)							
Puesto (10)		Nombre (11)	Firma (12)							
VALIDACIÓN Y TURNO										
Registro efectuado en el control de movimientos de caja fuerte: (13)		☐ Sí ☐ No								
Documento turnado a la Subgerencia: (14)		☐ Sí ☐ No								
Fecha de envío: (15)		☐ Físico ☐ Digital								

Anexo 1



Formato 2

 TREN MAYA TS'IMIN K'ÁAK	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria Dirección de Gestión Territorial				Código: FOR-DET-08-2025
	DOTACIÓN DE EFECTIVO A TAQUILLAS				
	(1)				
	Datos				
(2) Nombre:		(3) No. Empleado:			
(4) Fecha:	(5) No. De taquilla:	(6) Turno:	Total:		
Recibí de la EPEM Tren Maya SA de CV, la cantidad de [REDACTED] por concepto de Fondo de caja para la apertura de taquilla , cuya finalidad única y exclusiva es atender a la operación y actividades propias del área de acuerdo a lo estipulado en la Política de Fondos Fijos, por lo que me comprometo a:					
→Cualquier uso extraordinario debe ser aprobado previamente por el area correspondiente. →Reintegrarlo totalmente en el momento que me sea indicado. →Permitir que se realice arqueo de caja por un representante autorizado en cualquier momento. →En caso de faltantes de dinero, sean descontados inmediatamente via nomina. →En caso de existir sobrantes reportarlos a través del sistema establecido.					
A continuación se presenta el desglose del efectivo recibido:					
Tipo		Denominaciones	Cantidad	Importe (7)	
Billetes		[REDACTED]		\$	-
		[REDACTED]		\$	-
		[REDACTED]		\$	-
		[REDACTED]		\$	-
		[REDACTED]		\$	-
Monedad		[REDACTED]		\$	-
		[REDACTED]		\$	-
		[REDACTED]		\$	-
		[REDACTED]		\$	-
		Total		\$	-
Acepto las cláusulas antes mencionadas:					
Puesto	Nombre (8)			Firma (9)	
Taquillero (a)					
Entrega Valores:					
Puesto	Nombre (10)			Firma (9)	
Sup. de Taq.					
Autorizado por:					
Puesto	Nombre (11)			Firma (9)	
Gerencia de Estación					
(12) Observaciones:					

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 23 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Formato de Dotación de Efectivo.

FORMATO No. 2

Numeral	Descripción
1	Seleccionar el Nombre de la estación.
2	Nombre de quien recibe la dotación de efectivo.
3	Número de identificación laboral asignado por la empresa, sin guiones ni espacios.
4	Hace referencia al Día(dd), Mes(mm) y Año(aaaa) en el que se realiza la dotación.
5	Selecciona el número asignado a la taquilla donde se realiza la operación.
6	Marcar el turno en el que se realiza la dotación seleccionando únicamente entre las opciones establecidas (matutino o vespertino).
7	Registrar el número de billetes y /o monedas recibidas.
8	Nombre completo y legible de la persona que recibe la dotación de efectivo.
9	Firma autógrafa debe coincidir con la registrada oficialmente en la entidad Tren Maya S.A DE C.V.
10	Nombre completo y legible de la persona que entrega la dotación de efectivo.
11	Nombre completo y legible de la persona que autoriza la dotación de efectivo.
12	Información adicional relevante que no esté contemplada en los campos anteriores. En caso de no existir observaciones, escribir "N/A".



Formato 3

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	Código: FOR-DETVM-09-2025 Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria Dirección de Gestión Territorial																									
DOTACIÓN DE EFECTIVO TVM (1)																										
1 Palenque, Chis.																										
Datos																										
Nombre: (2) No. Empleado: (3)																										
Fecha: (4)	No. TVM: (5) Turno: (6) Total: (7)																									
(8)																										
Recibi de la EPEM Tren Maya SA de CV, la cantidad de \$ _____ J. por concepto de <u>Fondo Fijo para la apertura de TVM</u> , cuya finalidad única y exclusiva es atender a la operación y actividades propias del área de acuerdo a lo estipulado en la Política de Fondos Fijos, por lo que me comprometo a:																										
→Cualquier uso extraordinario debe ser aprobado previamente por el area correspondiente. →Reintegrarlo totalmente en el momento que me sea indicado. →Permitir que se realice arqueo de caja por un representante autorizado en cualquier momento. →En caso de faltantes de dinero, sean descontados inmediatamente via nomina. →En caso de existir sobrantes reportarlos a través del sistema establecido.																										
A continuacion se presenta el desglose del efectivo recibido:																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #800000; color: white;"> <th style="width: 15%;">Tipo</th> <th style="width: 35%;">Denominaciones</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 35%;">Importe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Billetes</td> <td style="text-align: center;">\$</td> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">(9)</td> <td style="text-align: center;">\$</td> </tr> <tr><td style="text-align: center;">\$</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">\$</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">\$</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">\$</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">\$</td></tr> <tr> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Monedad</td> <td style="text-align: center;">\$</td> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">(10)</td> <td style="text-align: center;">\$</td> </tr> <tr><td style="text-align: center;">\$</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">\$</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">\$</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">\$</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">\$</td></tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">Total</td> <td></td> <td style="text-align: center;">(11)</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo	Denominaciones	Cantidad	Importe	Billetes	\$	(9)	\$	\$	\$	\$	\$	\$	Monedad	\$	(10)	\$	\$	\$	\$	\$	\$	Total			(11)
Tipo	Denominaciones	Cantidad	Importe																							
Billetes	\$	(9)	\$																							
	\$																									
	\$																									
	\$																									
	\$																									
	\$																									
Monedad	\$	(10)	\$																							
	\$																									
	\$																									
	\$																									
	\$																									
	\$																									
Total			(11)																							

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del formato: Formato de Dotación de efectivo TVM
FORMATO No. 3

Numeral	Descripción
1	Indicar el nombre de la estación.
2	Nombre del Responsable.
3	Número de Empleado.
4	Indique la Fecha.
5	Número de Maquina TVM.
6	Indique el Turno.
7	Total de Fondo Fijo.
8	Indicar la Cantidad de Fondo Fijo.
9	Indicar la Cantidad de Billetes y Moneda Según Corresponda.
10	Indicar el Importe de Cada Denominación.
11	Indicar el Total del Fondo Fijo.

[Handwritten signatures and marks in blue ink]

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del formato: Boleto Manual
FORMATO No. 4

Numeral	Descripción
1	Estación de origen.
2	Estación de destino.
3	Marcar con una (X), si es clase Premier. Marcar con una (x), si es clase Turista.
4	Fecha y Hora de salida del viaje.
5	Nombre completo del usuario.
6	Seleccionar el documento de identificación (INE, CURP, Pasaporte).
7	Número de teléfono del usuario
8	Correo electrónico del usuario.
9	Marcar con una (x) si la forma de pago es en tarjeta bancaria o de pago es en efectivo.
10	Importe del boleto.



**TREN
MAYA**
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN II

II-MP-H0M02-CGGIF-2026

Página 28 de 146

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA

VERSIÓN II

OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y
TVMS



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

Anexo 2

BBVA
URAN T3
C ALLE 27 385
AFILIACION:
FECHA 03SEP25 HORA
[REDACTED]
TRANSACCIONES DETALLADAS
[REDACTED]
LOTE
TRANSACCIONES CREDITO BBVA
[REDACTED]
BC PG 11 09/03
TOTAL NETO
TRANSACCIONES CREDITO OTROS
[REDACTED]
RC PG 11 09/03
TOTAL NETO
TRANSACCIONES DEBITO BBVA
[REDACTED]
BC PG 11 09/03
TOTAL NETO
TRANSACCIONES DEBITO OTROS
[REDACTED]
PR PG 11 09/03
[REDACTED]
OT PG 11 09/03
[REDACTED]
RC PG 11 09/03
TOTAL NETO
FIN DEL REPORTE

X
✓
[Signature]



29

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Corte de Turno en Taquilla (CTE)

FORMATO No. 5

Numeral	Descripción
1	Seleccionar el nombre de la estación.
2	Hace referencia al Día(dd), Mes(mm) y Año(aaaa) en el que se realiza el corte.
3	Seleccionar turno (matutino, vespertino).
4	Selecciona el número asignado a la taquilla donde se realiza la operación.
5	Número total de boletos manuales asignados (en caso de que aplique).
6	Número total de boletos que permanecen en existencia al término del turno, calculado a partir del número inicial menos los boletos vendidos.
7	Cantidad total de boletos vendidos exclusivamente en efectivo durante el periodo correspondiente. Anotar el valor en números.
8	Registrar el monto total de las ventas realizadas exclusivamente en efectivo durante el periodo correspondiente.
9	Cantidad total de boletos vendidos exclusivamente con tarjeta de crédito / débito durante el periodo correspondiente. Anotar el valor en números.
10	Registrar el monto total de las ventas realizadas exclusivamente en tarjeta de crédito / débito durante el periodo correspondiente.
11	Sumatoria de los puntos 7 y 9.
12	Sumatoria de los puntos 8 y 10.
13	Dotación Inicial (\$5,000).
14	Ventas en Efectivo del día (incluyendo Sobrantes).
15	Suma de Dotación Inicial y Venta en Efectivo del día
16	Suma de Tiras Totalizadoras e Informes del Empleado.
17	Venta Efectivo reportado en el Sistema de Jasper (Efectivo).
18	Venta en tarjeta de crédito / débito reportado en el Sistema de Jasper (Efectivo).
19	Tabla de desglose detallado de Efectivo (incluyendo la Dotación de Efectivo).
20	Anotar cualquier información adicional relevante que no esté contemplada en los campos anteriores, como incidencias, aclaraciones, particularidades del caso o datos complementarios.
21	Nombre del puesto que realiza el formato.
22	Nombre completo.
23	Firma autógrafa debe coincidir con la registrada oficialmente en la entidad Tren Maya S.A DE C.V.
24	Nombre del puesto que autoriza el formato.

Formato 6

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria Dirección de Enlace y Control Territorial																	
	CIERRE DE TURNO DE TAQUILLA (1)																	
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="5">Datos</th> </tr> <tr> <td>Nombre:</td> <td colspan="3">(2)</td> <td>No. Empleado: (3)</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>(4)</td> <td>No. De taquilla (5):</td> <td>(6) Turno:</td> <td>(7) Hora de cierre:</td> </tr> </table>				Datos					Nombre:	(2)			No. Empleado: (3)	Fecha:	(4)	No. De taquilla (5):	(6) Turno:
Datos																		
Nombre:	(2)			No. Empleado: (3)														
Fecha:	(4)	No. De taquilla (5):	(6) Turno:	(7) Hora de cierre:														

A continuación se enlista los siguientes conceptos efectuados para el cierre de turno en caja:

Total en Caja	\$	-
Gran total en caja a entregar		
Total de efectivo en turno (8)		
Total de tarjeta bancaria (9)		
Fondo de Caja (10)		\$ -
Comprobación cuadre de caja	\$	-

Desglose de la venta en efectivo entregada:

Tipo	Denominaciones	Cantidad (11)	Importe
Billetes			\$ -
			\$ -
			\$ -
			\$ -
			\$ -
Monedas			\$ -
			\$ -
			\$ -
			\$ -
			\$ -
		Importe Total:	\$ -

OBSERVACIONES: (12)

Cierre de Turno:		
Puesto	Nombre	Firma
(13)	(14)	(15)

Cierre de Turno:		
Puesto	Nombre	Firma
(13)	(14)	(15)

Autoriza Cierre:		
Puesto	Nombre	Firma
(13)	(14)	(15)



**TREN
MAYA**
TS'IMIN K'AAK

VERSIÓN II

II-MP-H0M02-CGGIF-2026

Página 33 de 146

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA

VERSIÓN II

OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y
TVMS



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

Anexo 3

**TREN
MAYA**

TS'IMIN K'AAK

INFORME DEL EMPLEADO

ESTACIÓN:
OPERADOR:
NUMERO DE DISPOSITIVO:
NUM. RECIBO:
FECHA:

FECHA COMIENZO DE TURNO:
FECHA FIN DE TURNO:
INGRESOS EN TURNO:
RETIDOS EN TURNO:
IMPORTE EN CAJA:
RETIRO EN FIN DE TURNO:

OPERACIONES EN EFECTIVO	N°	CANTIDAD (MXN)
-------------------------	----	-------------------

VENTAS		
CANCELACIONES	0	0.00
CAMBIO	0	0.00
CANCELACIONES SUPERVISOR	0	0.00
COMPENSACIONES	0	0.00
VENTAS RESERVA GRUPO	0	0.00
CANCELACIONES RESERVA GRUPO	0	0.00
CANCELACIONES RESERVA GRUPO SUPERVISOR	0	0.00
COMPENSACIONES DE GRUPO	0	0.00
VENTAS MAYAPASS	0	0.00

TOTAL

OPERACIONES TARJETA	N°	CANTIDAD (MXN)	REM PEND (MXN)
---------------------	----	-------------------	-------------------

VENTAS			0.00
CANCELACIONES	0	0.00	0.00
CAMBIO	0	0.00	0.00
CANCELACIONES SUPERVISOR	0	0.00	0.00
COMPENSACIONES	0	0.00	0.00
VENTAS RESERVA GRUPO	0	0.00	0.00
CANCELACIONES RESERVA GRUPO	0	0.00	0.00
CANCELACIONES RESERVA GRUPO SUPERVISOR	0	0.00	0.00
COMPENSACIONES DE GRUPO	0	0.00	0.00
VENTAS MAYAPASS	0	0.00	0.00

TOTAL 0.00

OPERACIONES TOTALES	N°	CANTIDAD (MXN)	REM PEND (MXN)
---------------------	----	-------------------	-------------------

VENTAS			0.00
CANCELACIONES	0	0.00	0.00
CAMBIO	0	0.00	0.00
CANCELACIONES SUPERVISOR	0	0.00	0.00
COMPENSACIONES	0	0.00	0.00
VENTAS RESERVA GRUPO	0	0.00	0.00
CANCELACIONES RESERVA GRUPO	0	0.00	0.00
CANCELACIONES RESERVA GRUPO SUPERVISOR	0	0.00	0.00
COMPENSACIONES DE GRUPO	0	0.00	0.00
VENTAS MAYAPASS	0	0.00	0.00

TOTAL

Anexo 4


REPORTE TOTAL DE OPERACIONES

Todas
08-08-2025

Forma de Pago: Todas
Generado: 08-08-2025 21:12:47

Estación Venta: Todas

Taquilleros:
Página 1 de 1

Rango de Fechas: 08-08-2025

Taquillero	Modo Pago	Fecha	Tarifa	Numero de Boleto	Monto	
MONSERRAT STEPHANIA MOLINA VICENTE - CANAL TVS	Efectivo	08-08-2025	TESPECIAL2	1		
		08-08-2025	TLOCAL2	4		
	Total Efectivo:		5	Monto:		
	Tarjeta bancaria	08-08-2025	TESPECIAL2	2		
08-08-2025		TURNAC PROMO	1			
Total Tarjeta bancaria:		3	Monto:			
Monto Total:						
Total Boleto Emitidos:						
Monto Total Estación - Hecelchakán:						
Total Boleto Emitidos - Hecelchakán:						

REPORTE TOTAL DE OPERACIONES
FIN DEL INFORME

Página 1 de 1

 TREN MAYA TS'IMIN K'ÁAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 35 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS		

Formato 7

 TREN MAYA TS'IMIN K'ÁAK		Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria Dirección de Enlace y Control Territorial						Código: FOR-CCG-01-2023VFE825
CONTROL DE CAJA GENERAL (1)								
FECHA	A SALDO INICIAL	B (3) DOTACIÓN DE EFECTIVO	C (4) VENTAS EN EFECTIVO	D (5) TRASLADO DE VALORES	E (6) FALTANTES	F (7) SOBRANTES	A+B+C-D-E+F SALDO FINAL	
01/01/2024	(7)							
02/01/2024								
03/01/2024								
04/01/2024								
05/01/2024								
06/01/2024								
07/01/2024								
08/01/2024								
09/01/2024								
10/01/2024								
11/01/2024								
12/01/2024								
13/01/2024								
14/01/2024								
15/01/2024								
16/01/2024								
17/01/2024								
18/01/2024								
19/01/2024								
20/01/2024								
21/01/2024								
22/01/2024								
23/01/2024								
24/01/2024								
25/01/2024								
26/01/2024								
27/01/2024								
28/01/2024								
29/01/2024								
30/01/2024								
31/01/2024								
TOTAL		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$ -	
Realiza:								
(8) Puesto		(9) Nombre				(10) Firma		
Autoriza:								
(11) Puesto		(9) Nombre				(10) Firma		
(12) Observaciones:								

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Control de Caja General (CAJ)

FORMATO No. 7

Numeral	Descripción
1	Seleccionar el Nombre de la estación.
2	Saldo pendiente por depositar de la(s) venta(s) en efectivo del mes anterior (solo en inicio de mes).
3	Dotación Inicial.
4	Venta en efectivo del día.
5	Depósitos realizados del día corriente.
6	Registrar la diferencia negativa detectada entre el efectivo que debería existir y el conteo físico realizado en caja.
7	Registrar la diferencia positiva detectada entre el efectivo que debería existir y el conteo físico realizado.
8	Nombre del puesto que realiza el formato. .
9	Nombre completo de quien realiza el llenado del formato.
10	Firma autógrafa debe coincidir con la registrada oficialmente en la entidad Tren Maya S.A de C.V de quien llenado del formato.
11	Nombre del puesto que autoriza.
12	Anotar cualquier información adicional relevante que no esté contemplada en los campos anteriores, como incidencias, aclaraciones, particularidades del caso o datos complementarios.

\$0.00

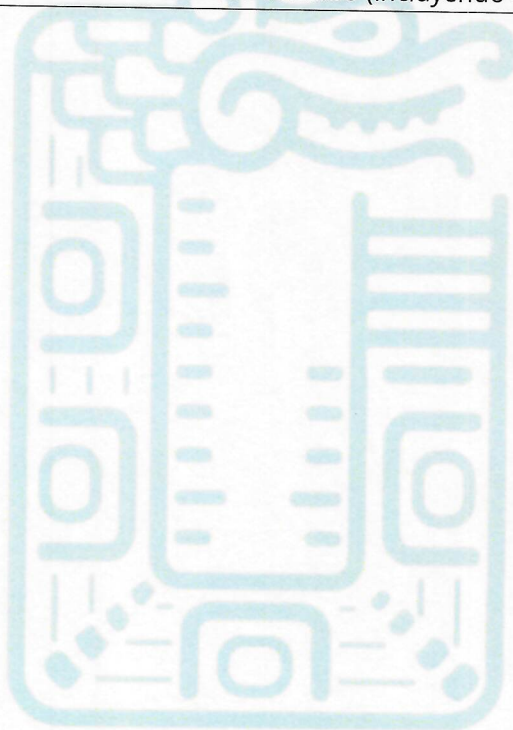
 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 38 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Ingresos Diarios (ING)

FORMATO No. 8

Numeral	Descripción
1	Seleccionar el nombre de la estación.
2	Cantidad total de boletos vendidos conforme a la tarifa correspondiente en el día. Anotar el valor en números.
3	Tabla de desglose detallado de Efectivo vendido (incluyendo la Dotación de Efectivo).



Handwritten signature and initials in blue ink on the right margin.

Anexo 5



DETALLE TOTAL DE OPERACIONES

Forma de Pago: Todas

Generado:

Estación Venta

Página 1 de 1

Taquilleros

Rango de Fechas:

Taquillero	Hora	Boleta	Reserva	Tarifa	Estado	Monto	Voucher
09.26.47	0924351321687516	00541C8ED	TESPECIAL2	PAGADO			
09.26.47	0924377741687519	00541C8ED	TESPECIAL2	PAGADO			
Total Efectivo: 2					Monto Efectivo:		
15.04.43	150157C3F1694690	2C2B381FB	TESPECIAL2	PAGADO			
Total Tarjeta bancaria: 1					Monto Tarjeta bancaria:		

Total por

Monto Total

Monto Total Estación









 TREN MAYA TSHIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 40 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS		

Formato 9

 TREN MAYA		FOR-CGGIF-CAJ-TVM-09-2026			
 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional					
CONTROL DE CAJA TVM					
(1)					
(2)Nombre:			(3) No. Empleado:		
(4) Fecha:			(5) Turno:		
(6) Reference ID:					
FECHA	(7) VENTAS EN EFECTIVO	(8) VENTAS - TARJETA BANCARIA	(9) EXCEDENTE	SALDO FINAL	
01/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
02/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
03/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
04/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
05/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
06/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
07/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
08/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
09/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
10/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
11/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
12/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
13/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
14/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
15/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
16/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
17/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
18/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
19/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
20/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
21/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
22/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
23/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
24/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
25/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
26/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
27/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
28/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
29/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
30/09/2025	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
TOTAL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	
(10)Observaciones:					
Realiza					
(11)Puesto		(12) NOMBRE		(13) FIRMA	
Verifica					
(14)Puesto		(12) NOMBRE		(13) FIRMA	
Autoriza					
(15)Puesto		(12) NOMBRE		(13) FIRMA	



INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Control de caja TVM FORMATO No. 9

Numeral	Descripción
1	Seleccionar el Nombre de la estación.
2	Nombre completo de quien realiza el llenado del formato.
3	Número de identificación del empleado.
4	Hace referencia al Día(dd), Mes(mm) y Año(aaaa) en el que se realiza el corte.
5	Seleccionar turno (matutino, vespertino).
6	Hace referencia al número asignado a la TVM.
7	Cantidad total de la venta en efectivo del día.
8	Cantidad total de boletos vendidos exclusivamente con tarjeta de crédito / débito durante el periodo correspondiente. Anotar el valor en números.
9	Registrar el sobrante en cada de que ocurra.
10	Anotar cualquier información adicional relevante que no esté contemplada en los campos anteriores, como incidencias, aclaraciones, particularidades del caso o datos complementarios.
11	Nombre del puesto quien realiza el formato.
12	Nombre completo de la persona.
13	Firma autógrafa debe coincidir con la registrada oficialmente en la entidad Tren Maya S.A DE C.V de quien llenado del formato.
14	Nombre del puesto quien verifica el formato.
15	Nombre del puesto quien autoriza el formato.

Anexo 6

	Financiero Detallado		
	Código Reserva: Todos Numero Boleto: Todos Código Tren: Todos Número Serie Tarjeta: Clase: Todos Tarifa: Todas Estado: Todas Forma de Pago: Todas Estación Venta: Bacalar		




 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 43 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS		

Anexo 7



TREN MAYA
TSHIMIN K'AAK

Estado Contable

Fecha: 19/10/25 - 13:55
EQUIPMENT ID: 7925
Estación: XXXXXXXXXX
Referencia: XXXXXXXXXX

Total de Pagos Realizados

Cantidad de Viajes Formalizados:
Cantidad de MP Vendidos: 0
Cantidad total pagada:

Desde
Hasta

Resumen Efectivo

Numero Total Ventas: 0
Numero Total Servicio Extra: 0
Importe Total Ventas: 0.00 MXN
Importe Insertado: 0.00 MXN
Importe No Devuelto: 0.00 MXN
Importe Redondeado:
0.00 MXN

Resumen Pago Bancario

Numero Total Ventas:
Importe Total Ventas:
Importe No Devuelto:

Resumen Recargas Monedas

Cantidad de recargas: 0
Importe recargas: 0.00 MXN

Resumen Recaudaciones de Efectivo

Cantidad de Recaudaciones de Monedas: 0
Importe Recaudado en Monedas:
000.00 MXN
Cantidad de Recaudaciones de Billetes:
0
Importe Recaudado en Billetes:
000.00 MXN



 TREN MAYA TSHIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 44 de 146
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA		
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS	


Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

Formato 10



Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria
 Dirección de Enlace y Control Territorial

ACTA DE HECHOS
 Folio de control: _____(1)

En la localidad de (3) (lugar de los hechos), siendo las (4) (4) horas, del día (5) del mes de (6) del año (7), encontrándose reunidos en las instalaciones de la Estación ante _____ mencionada, comparecen los C.C. _____(8) _____(9), en su carácter de _____, para efecto de hacer constar los siguientes:

HECHOS

(describir de manera clara las incidencias presentadas en la operación de taquilla citando circunstancias de modo, tiempo y lugar.

(10) _____

Estando presente los (el o la) C.C.: _____(11) _____ de puesto _____(12) _____, quien para este acto fungen como testigos de hechos, cual manifiesta, estar presente en el levantamiento de la presente acta, desde su inicio hasta su conclusión, siendo todo lo que tiene que declarar firmando al margen y al calce de la presente acta para constancia y efectos legales.

No habiendo otro asunto que tratar se cierra la presente acta, siendo las (13) 13 horas del día (5) del mes de (6) del año (7), misma que consta de (14) (número de hojas) hoja (s) escrita (s) por un solo lado, firmándose por duplicado al margen y al calce por quienes en ella intervenga.

FIRMAS

(15)

TESTIGOS DE HECHO

(16)

(17)








INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Acta de Hechos

FORMATO No. 10

Numeral	Descripción
1	Folio de control con numeración arábica.
2	Seleccionar el nombre de la estación.
3	Seleccionar el nombre de la localidad y estado del lugar de los hechos.
4	Hora de la elaboración del documento.
5	Seleccionar el día del mes correspondiente a la elaboración del documento utilizando números arábigos (1-31).
6	Seleccionar el mes correspondiente a la elaboración del documento.
7	Seleccionar el año correspondiente a la elaboración del documento.
8	Nombre completo de las personas que participan en el acta.
9	Nombre completo de los involucrados.
10	Describir de manera clara y objetiva los acontecimientos o incidencias relevantes relacionados.
11	Nombre completo de los testigos.
12	Indicar el nombre del puesto del testigo.
13	Seleccionar la hora correspondiente a la conclusión de la elaboración del documento.
14	Registrar la cantidad total de hojas que conforman el documento.
15	Nombre completo y Firma autógrafa de la Gerencia de estación, debe coincidir con la registrada oficialmente en la entidad Tren Maya S.A DE C.V.
16	Nombre completo y Firma autógrafa del testigo, debe coincidir con la registrada oficialmente en la entidad Tren Maya S.A DE C.V.
17	Nombre completo y Firma autógrafa del responsable, debe coincidir con la registrada oficialmente en la entidad Tren Maya S.A DE C.V.

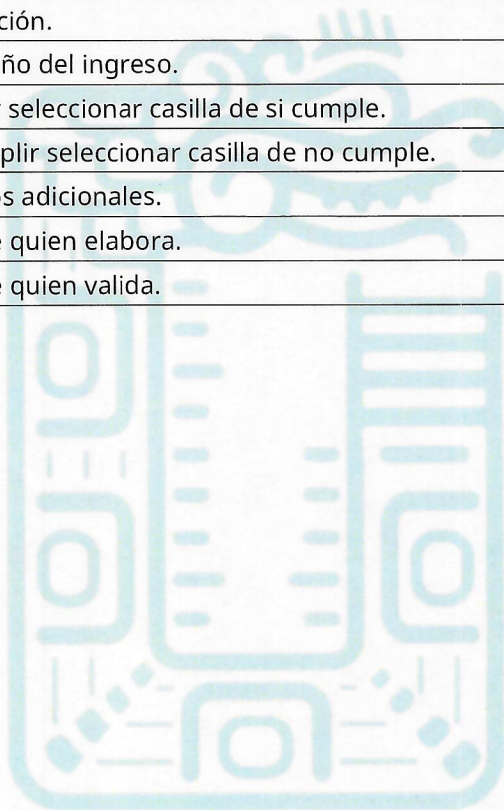
Formato 11

 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional				
CHECK LIST CDC (1)				
Estación: (2)				
Fecha: (3)				
No.	Documento a verificar	Cumple (4)	No cumple (5)	Observaciones (6)
1	Tarjeta Informativa			
2	Control de Asistencia Diaria			
3	Formato de Retiro de Caja Fuerte			
4	Formato de dotación de efectivo.			
5	Vouchers de venta.			
6	Corte de Turno en Taquillas (CTE).			
7	Cierre de turno en taquilla (CTT).			
8	Informe del empleado. (TVS)			
9	Reporte Total de Operaciones.			
10	Control de Caja General (Caj)			
11	Ingresos Diarios (ING).			
12	Boleto Manual No.			
13	Detalle Total de Operaciones.			
14	Control de Caja TVM.			
15	Financiero Detallado.			
16	Estado Contable.			
17	Cartas responsivas para menores			
18	Acta de hechos			
19	Ficha de Depósito			
20	Ficha DEM			
22	Comprobante de Servicio			
OBSERVACIONES GENERALES:				
Elabora		Valida		
_____ (Nombre y Firma) (7)		_____ (Nombre y Firma) (8)		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Checklist CDC
FORMATO No. 11

Numeral	Descripción
1	Nombre de la Dirección Zonal.
2	Nombre de la estación.
3	Fecha: día, mes y año del ingreso.
4	En caso de cumplir seleccionar casilla de si cumple.
5	En caso de no cumplir seleccionar casilla de no cumple.
6	Anotar comentarios adicionales.
7	Nombre y firma de quien elabora.
8	Nombre y firma de quien valida.



Handwritten signatures in blue ink on the right margin.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 48 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	OPERACIONES DE VENTA DE BOLETOS EN TAQUILLAS Y TVMS		

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Operaciones de Venta de Boletos en Taquillas y TVMS		Fecha: 27 JUL 2026
Descripción y justificación de cambios: Modificación derivada de la emisión de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.		
Realizó:  Lic. Alejandro Zárate Nava. Titular de la Dirección de Gestión Territorial Zona Norte.	Revisó:  Lic. Francisco Javier Moreno Carrillo. Titular de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.	Aprobó:  Mtro. Óscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
10-03-2025	I.	Creación del procedimiento.
27 JUL 2026	II.	Modificación derivada de la emisión de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.



Objetivo

Integrar la documentación financiera generada a través de las operaciones de venta de boletos en las taquillas y las TVMs en las estaciones de Tren Maya, S.A. de C.V., conforme a los estándares establecidos, para dar cumplimiento a los trámites comprobatorios de ingresos de la empresa.

Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de observancia obligatoria para el personal adscrito a la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria de Tren Maya, S.A. de C.V.

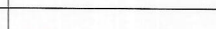
Políticas de operación

1. Las operaciones de venta de boletos se realizarán conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad Integral – Prestación de servicio de transporte ferroviario de pasajeros.
2. De conformidad con la estructura ocupacional registrada para las estaciones: Boca del Cerro, Calakmul, Calkiní, Candelaria, C.P Champotón, Centenario, Edzná, El Triunfo, Hecelchakán, Izamal, Kohunlich, Leona Vicario, Limones – Chacchobén, Maxcanú, Nuevo Xcán, Tenabo, Tenosique, Xpujil y Tixkokob, las actividades descritas en el presente procedimiento, serán ejecutadas y concentradas por la “Gerencia de Estación B”, en apego a sus facultades conferidas.
3. En el presente procedimiento, se emplearán las siguientes denominaciones para referirse a los responsables de la ejecución de las actividades descritas:
 - a. **“Dirección de Gestión Territorial Zonal”** se utilizará para referirse a las Direcciones de Gestión Territorial Zona Norte, Sur y Oriente.
 - b. **“Gerencia de Estación”** abarcará las 34 Gerencias de Estación distribuidas a lo largo de la infraestructura ferroviaria tanto de tipo A como B.
 - c. **“Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación”** se utilizará para referirse a las 15 Subgerencias de Enlace Administrativo de Estación distribuidas en cada estación tipo A.

Siglas

CAJ	Control de Caja General
CDC	Cuenta Digitalizadora Contable
SEAE	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación
GCZ	Gerencia de Coordinación Zonal
SOEE	Subgerencia de Operación y Enlace con Estaciones
CGGIF	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria
CGF	Coordinación General de Finanzas
GCGT	Gerencia de Control de Gestión Territorial

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Integración Documental Financiera				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Gerencia de Estación	Separa el efectivo resguardado en la caja fuerte, excluyendo el fondo fijo necesario para la operación de venta del efectivo excedente destinado al depósito bancario, conforme a lo establecido en el Calendario de Retiros y el Control de Caja General (CAJ).	(1) Formato de retiro de caja fuerte (Formato 1) (2) Calendario de retiros (Anexo 1) (3) Control de Caja General (CAJ) (Anexo 2)	3 horas
¿LA ENTREGA DE VALORES SE REALIZA VÍA EMPRESA DE TRASLADO?				
NO				
2	Gerencia de Estación	Efectúa el depósito bancario directamente en las sucursales autorizadas, recaba el comprobante (vóucher) original y lo anexa al expediente del Consolidado CDC.	(1) Formato 1 (4) Checklist CDC (Formato 2)	2 horas
CONTINUAR EN ACTIVIDAD No. 5				
SI				
3	Gerencia de Estación	Instruye a la SEAE la preparación del monto para la entrega de valores y la elaboración de la tarjeta informativa, supervisando el cumplimiento de los protocolos de seguridad.	(3) Anexo 2 (4) Formato 2	1 hora
4	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación	Genera la Ficha DEM, realiza el embalaje del efectivo en las bolsas de seguridad y entrega el dinero al custodio recabando firma y sello en el Comprobante de Servicio.	(3) Anexo 2 (4) Formato 2 (5) Ficha DEM (Anexo 3) (6) Comprobante de Servicio (Anexo 4)	1 hora
5	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación	Integra la documentación comprobatoria (Fichas de depósito, Comprobantes de servicio y Ficha DEM) al Consolidado Documental CDC, elabora la tarjeta informativa de remisión y presenta.	(4) Formato 2 (7) Tarjeta (Formato 3)	1 hora
6	Gerencia de Estación	Valida la integridad del expediente, firma la tarjeta informativa e instruye el envío digital de la documentación.	(4) Formato 2 (7) Formato 3	30 min

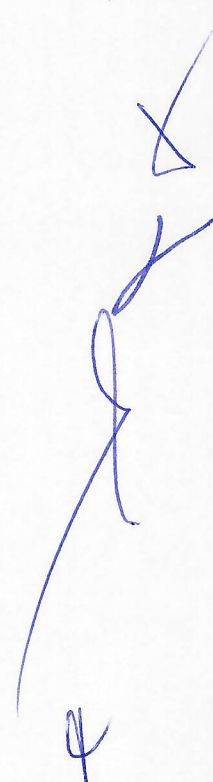
	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 51 de 146	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	INTEGRACIÓN DOCUMENTAL FINANCIERA		

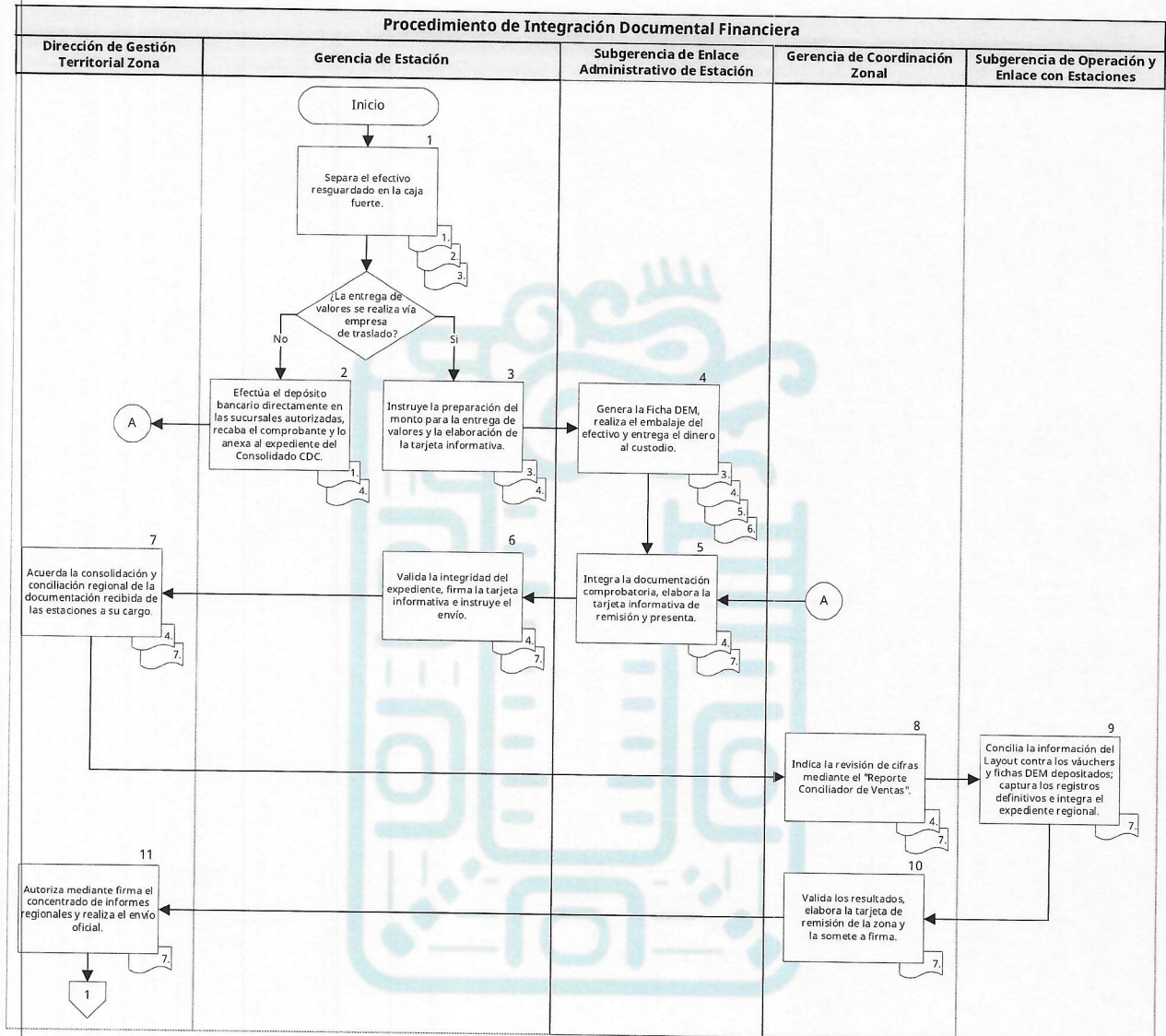
7	Dirección de Gestión Territorial Zona	Acuerda a la GCZ la consolidación y conciliación regional de la documentación recibida de las estaciones a su cargo.	• (4) Formato 2 • (7) Formato 3	1 hora
8	Gerencia de Coordinación Zonal	Indica a la SOEE la revisión de cifras mediante el "Reporte Conciliador de Ventas", para verificar la consistencia de los datos reportados por las estaciones.	• (4) Formato 2 • (7) Formato 3	30 min
9	Subgerencia de Operación y Enlace con Estaciones	Concilia la información del Layout contra los vouchers y fichas DEM depositados; captura los registros definitivos en la tabla de depósitos e integra el expediente regional.	• (7) Formato 3	3 horas
10	Gerencia de Coordinación Zonal	Valida los resultados, elabora la tarjeta de remisión de la zona y la somete a firma.	• (7) Formato 3	1 hora
11	Dirección de Gestión Territorial Zona	Autoriza mediante firma el concentrado de informes regionales y realiza el envío oficial a la CGGIF.	• (7) Formato 3	1 hora
12	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Acuerda la información documental recibida de cada una de las zonas, a fin de dar cumplimiento a los tramites con la CGF.	• (7) Formato 3	30 min
13	Dirección de Enlace y Control Territorial	Instruye a la GCGT la elaboración de los Informes Integrales y el "Formato Único" para dar cumplimiento a los requerimientos de la CGF.	• (7) Formato 3	15 min
14	Gerencia de Control de Gestión Territorial	Supervisa la integración del "Reporte Conciliador de Venta" (Formato Único) y el acumulado de ventas en estaciones, para la clasificación de los ingresos.	• (7) Formato 3 • (8) Formato Único Conciliador de Venta de boletos (Formato 4) • (9) Acumulado de ventas en estaciones (Formato 5)	1 hora
15	Subgerencia de Enlace de Control de Gestión Territorial	Elabora el Reporte Conciliador y el Acumulado de Ventas en estaciones, integra el expediente final y lo presenta mediante tarjeta.	• (7) Formato 3 • (8) Formato 4 • (9) Formato 5	3 horas

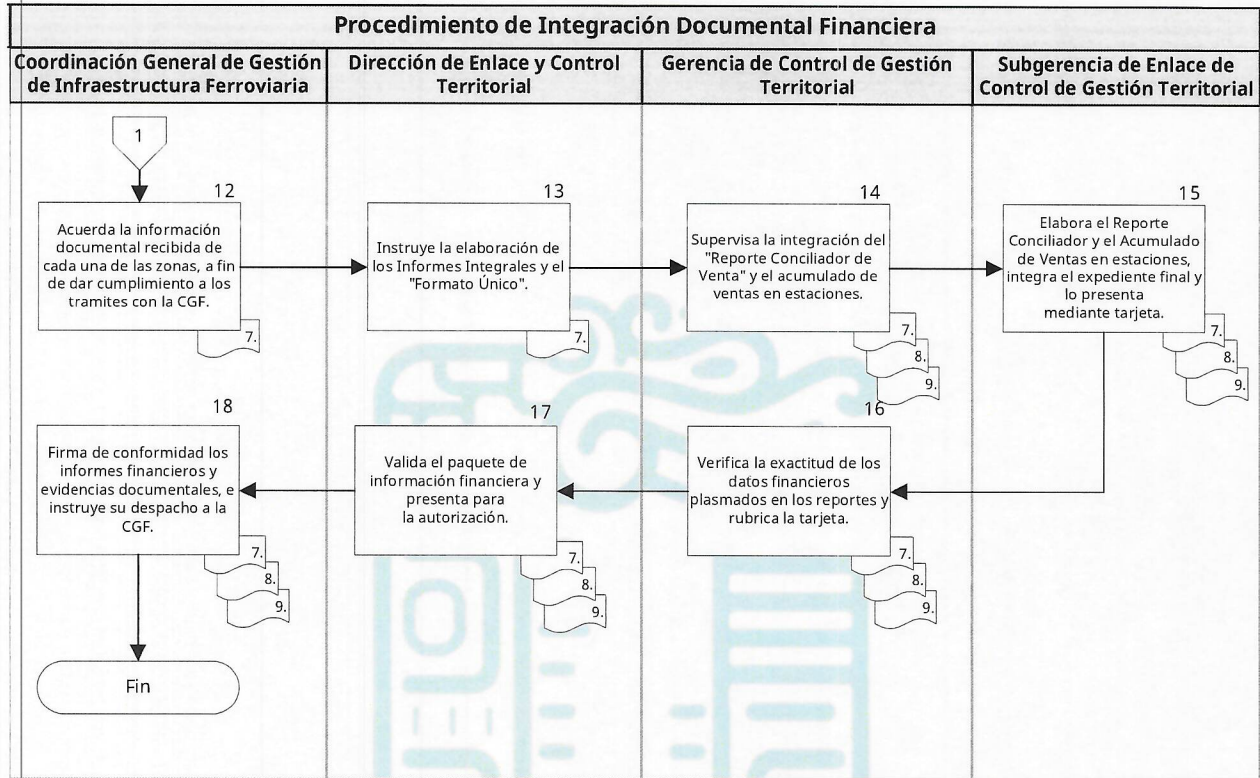


	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 52 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	INTEGRACIÓN DOCUMENTAL FINANCIERA		

16	Gerencia de Control de Gestión Territorial	Verifica la exactitud de los datos financieros plasmados en los reportes y rubrica la tarjeta.	• (7) Formato 3 • (8) Formato 4 • (9) Formato 5	1 hora
17	Dirección de Enlace y Control Territorial	Valida el paquete de información financiera y presenta para la autorización.	• (7) Formato 3 • (8) Formato 4 • (9) Formato 5	1 hora
18	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Firma de conformidad los informes financieros y evidencias documentales, e instruye su despacho a la CGF para los trámites contables y presupuestales conducentes.	• (7) Formato 3 • (8) Formato 4 • (9) Formato 5	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO				







Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Formato de retiro de caja fuerte (Formato 1).
2	Calendario de retiros (Anexo 1).
3	Control de Caja General (CAJ) (Anexo 2).
4	Checklist CDC (Formato 2).
5	Ficha DEM (Anexo 3).
6	Comprobante de Servicio (Anexo 4).
7	Tarjeta (Formato 3).
8	Formato Único Conciliador de Venta de boletos (Formato 4).
9	Acumulado de ventas en estaciones (Formato 5).

Handwritten signatures and marks on the right margin.

□□□□□□□□

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Formato de Retiro de Caja Fuerte.

FORMATO No. 1

Numeral	Descripción
1	Seleccionar el Nombre de la estación.
2	Día(dd), Mes(mm) y Año(aaaa) en el que se retira.
3	Hace referencia al horario.
4	Hace referencia al tipo de retiro, por dotación, por traslado de valores o depósito bancario.
5	Desglosa el efectivo retirado por denominación.
6	Importe total conforme a las cantidades desglosadas por denominación.
7	Total, por las denominaciones de retiro.
8	Detalle del retiro de efectivo.
9	Observaciones, anotaciones adicionales.
10	Puestos de las personas responsables.
11	Nombre completo y legible de las personas responsables.
12	Firmas de las personas responsables.
13	Registro de validación en el control de movimientos.
14	Registro de validación turnado a la subgerencia.
15	Día(dd), Mes(mm) y Año(aaaa) en el que se envía.

Anexo 1

Estación.	Ubicación Suc. Bancaria.	Km recorridos (Ida y Vuelta).	Tiempo Aprox. (Ida y Vuelta).	Días máx. de depósito permitido.
Palenque	Traslado de Valores.			
Boca del Cerro	Tenosique	21.2 km	36 min.	3 días
Tenosique	N/A			
El Triunfo	Emiliano Zapata	166.4 km	2 hrs. 30 min.	5 días
Candelaria	Escárcega	173 km	4 hrs. 10 min.	5 días
Escárcega	Escárcega	Menos de 5 km	30 min.	3 días
Carrillo Puerto / Champotón	Champotón	89.2 km	2 hrs.	5 días
Edzná	Campeche	104.4 km	1 hr. 40 min.	5 días
S.F. Campeche	Traslado de Valores.			
Tenabo	Campeche	88.6 km	1 hr. 20 min.	5 días
Hecelchakán	Calkiní	63 km	1 hr.	3 días
Calkiní	Calkiní	Menos de 5 km	30 min.	3 días
Maxcanú	Calkiní	63.2 km	1 hr.	3 días
Umán	Umán	5.4 km	30 min.	3 días
Mérida Teya	Traslado de Valores.			
Tixkokob	Tixkokob (Practicaja)	Menos de 5 km	30 min.	3 días
Izamal	Izamal (Practicaja)	14.5 km	30 min.	3 días
Chichén Itzá	Valladolid	100 km	2 hrs 10 min.	3 días
Valladolid	Valladolid	13.8 km	45 min.	3 días
Nuevo Xcán	Valladolid	146 km	2 hrs 26 min.	5 días
Leona Vicario	Cancún	80.4 km	2 hrs.	5 días
Cancún Aeropuerto	Traslado de Valores.			
Puerto Morelos	Cancún	87.8 km	1 hr. 40 min.	3 días
Playa del Carmen	Traslado de Valores.			
Tulum	Tulum	10 km	30 min.	3 días
Tulum Aeropuerto	Tulum	85.2 km	1 hr. 40 min.	5 días
Felipe Carrillo Puerto	F.C. Puerto	8 km	30 min.	3 días
Limonas Chacchoben.	F.C. Puerto	126.4 km	2 hrs. 8 min.	5 días
Bacalar.	Chetumal	86.8 km	1 hr. 40 min.	5 días
Chetumal	Chetumal	8.4 km	30 min.	3 días
Kohunlich	Chetumal	120 km	2 hrs. 15 min.	5 días
Xpujil	Chetumal	244 km	4 hrs 30 min.	5 días
Calakmul	Escárcega	195.4 km	3 hrs 20 min.	5 días
Centenario	Escárcega	107.2 km	2 hrs.	5 días
Corporativo Mérida	Mérida	Menos de 5 km.	30 min.	3 días

Anexo 2

 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK		Código: FOR-CCG-01-2023VFEB25 Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria Dirección de Enlace y Control Territorial					
CONTROL DE CAJA GENERAL (1)							
FECHA	A	B	C	D	E	F	A+B+C-D-E+F
	SALDO INICIAL	(3) DOTACIÓN DE EFECTIVO	(4) VENTAS EN EFECTIVO	(5) TRASLADO DE VALORES	(6) FALTANTES	(7) SOBRANTES	SALDO FINAL
01/01/2024	(2)						
02/01/2024							
03/01/2024							
04/01/2024							
05/01/2024							
06/01/2024							
07/01/2024							
08/01/2024							
09/01/2024							
10/01/2024							
11/01/2024							
12/01/2024							
13/01/2024							
14/01/2024							
15/01/2024							
16/01/2024							
17/01/2024							
18/01/2024							
19/01/2024							
20/01/2024							
21/01/2024							
22/01/2024							
23/01/2024							
24/01/2024							
25/01/2024							
26/01/2024							
27/01/2024							
28/01/2024							
29/01/2024							
30/01/2024							
31/01/2024							
TOTAL		\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$ -
Realiza:							
(8) Puesto		(9) Nombre				(10) Firma	
Autoriza:							
(11) Puesto		(9) Nombre				(10) Firma	
(12) Observaciones:							

Formato 2

 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional		 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK		
CHECK LIST CDC (1)				
Estación: (2)				
Fecha: (3)				
No.	Documento a verificar	Cumple (4)	No cumple (5)	Observaciones (6)
1	Tarjeta Informativa			
2	Control de Asistencia Diaria			
3	Formato de Retiro de Caja Fuerte			
4	Formato de dotación de efectivo.			
5	Vouchers de venta.			
6	Corte de Turno en Taquillas (CTE).			
7	Cierre de turno en taquilla (CTT).			
8	Informe del empleado. (TVS)			
9	Reporte Total de Operaciones.			
10	Control de Caja General (Caj)			
11	Ingresos Diarios (ING).			
12	Boleto Manual No.			
13	Detalle Total de Operaciones.			
14	Control de Caja TVM.			
15	Financiero Detallado.			
16	Estado Contable.			
17	Cartas responsivas para menores			
18	Acta de hechos			
19	Ficha de Deposito			
20	Ficha DEM			
22	Comprobante de Servicio			
OBSERVACIONES GENERALES:				
Elabora		Valida		
_____ (Nombre y Firma) (7)		_____ (Nombre y Firma) (8)		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Checklist CDC
FORMATO No. 2

Numeral	Descripción
1	Nombre de la Dirección Zonal.
2	Nombre de la estación.
3	Fecha: día, mes y año del ingreso.
4	En caso de cumplir seleccionar casilla de si cumple.
5	En caso de no cumplir seleccionar casilla de no cumple.
6	Anotar comentarios adicionales.
7	Nombre y firma de quien elabora.
8	Nombre y firma de quien valida.

[Handwritten signature and initials in blue ink]

Anexo 3

FICHA DE DEPÓSITO EMPRESARIAL	
Datos Generales	
Cliente: TREN MAYA SA DE CV	Convenio:
Datos Ficha	
Divisa: [REDACTED]	Referencia Ficha: [REDACTED]
Fecha: [REDACTED]	Importe: \$
Datos Detalle Ficha	
Detalle Depósito: Efectivo	Importe total: :
Datos de Confirmación	
Folio Ficha: [REDACTED]	

Handwritten signature and initials in blue ink.

— 100 —

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 64 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	INTEGRACIÓN DOCUMENTAL FINANCIERA		

Formato 3

"Tren Maya S.A. de C.V."

Coord. Gral. de Gest. de Infra Ferrov.
No. T.M./CGGIF. /XXXX (1)

Para Atención del Coord. Gral. de Gestión de Infra. Ferrov. Tren Maya S.A. de C.V.
(día mes. año) (2)

Me permito informar a esa superioridad, que con esta fecha se realiza entrega de la CDC de la Dirección de Gestión Territorial Zona _____ (3)

Por lo anterior, se anexa documentos digitales.

Respetuosamente
El C. Dir. de Gestión Territorial Zona.
Tren Maya, S.A. de C.V.

Nombre y Firma (4)

Rubricas (5)

|



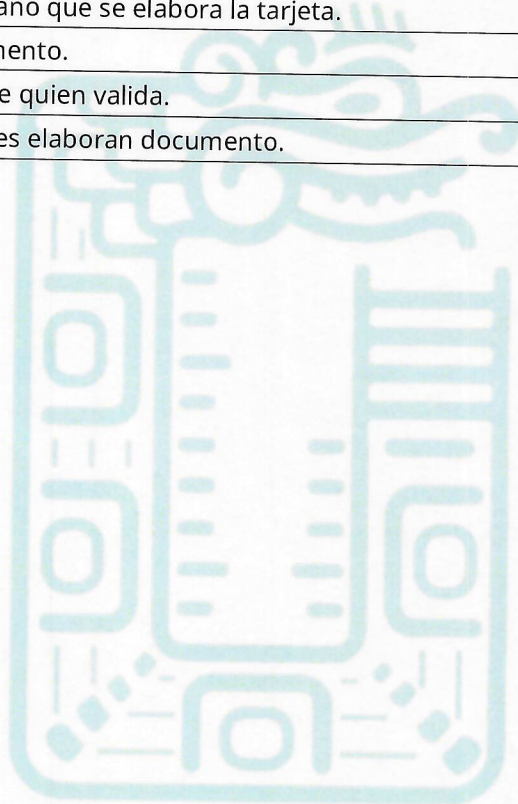
 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 65 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	INTEGRACIÓN DOCUMENTAL FINANCIERA		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Tarjeta.

FORMATO No. 3

Numeral	Descripción
1	No. Consecutivo de Tarjeta.
2	Día, mes, fecha y año que se elabora la tarjeta.
3	Cuerpo del documento.
4	Nombre y firma de quien valida.
5	Iniciales de quienes elaboran documento.



Handwritten blue ink marks on the right side of the page, including a large checkmark and several smaller marks.



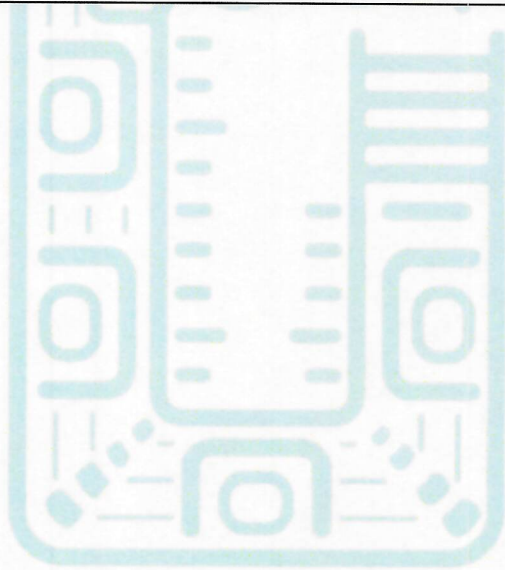
Formato 4

ENLACE:
(1)

Reporte Conciliador de Venta en Estación

LAYOUT

Fecha (2)	No. Filiación (3)	Estación / Punto de Venta (4)	Boletos Vendidos Tarjeta (5)	Boletos Vendidos Efectivo (6)	Total de Boletos (7)	Ventas con TDC/TDD (8)	Ventas en efectivo (9)	Total de Ventas (10)	Observaciones (11)
					0			\$ -	
		Totales (12)	0	0	0	0	0	0	



[Handwritten signature and initials in blue ink]

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Formato Único Conciliador de Venta de boletos
FORMATO No. 4

Numeral	Descripción
1	Nombre completo del enlace.
2	Fecha: día, mes y año del ingreso.
3	No. de Filiación del equipo de TVS o TPV.
4	Nombre de la estación asignada.
5	Cantidades totales de boletos vendidos por tarjeta.
6	Cantidades totales de boletos vendidos por efectivo.
7	Cantidades totales de boletos vendidos.
8	Total, de boletos vendidos por tarjeta de crédito y tarjeta de débito.
9	Total, de boletos vendidos en efectivo.
10	Total, ingresos por ventas de boletos.
11	Observaciones, anotaciones adicionales.
12	Totales por cantidades e ingresos por ventas de boletos.

Formato 5

Tren Maya S.A. de C.V.

Coordinación General de Gestión e Infraestructura Ferroviaria.
Dirección de Gestión Territorial.
Acumulado de venta en estaciones en efectivo.

21-Oct-2025

Estaciones (1)	13/10/2025 (2)	14/10/2025 (3)	15/10/2025 (4)	16/10/2025 (5)
2 Boca del Cerro				
Total (6)				

Estaciones (1)	13/10/2025 (2)	14/10/2025 (3)	15/10/2025 (4)	16/10/2025 (5)
Traslado de Valores				
1 Palenque				
Total (6)				

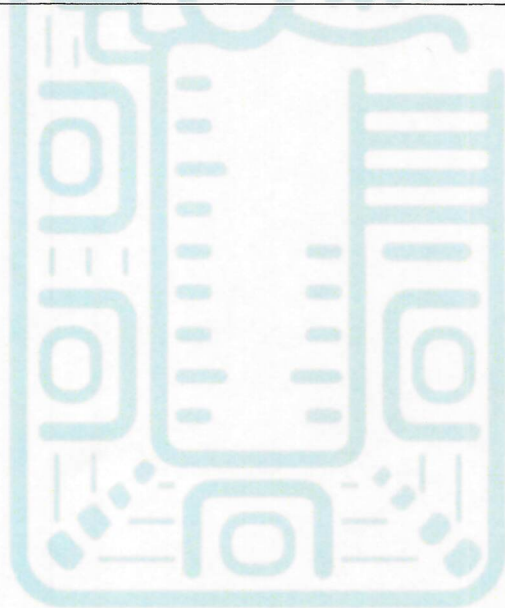
Estaciones (1)	13/10/2025 (2)	14/10/2025 (3)	15/10/2025 (4)	16/10/2025 (5)
TVM				
1 Palenque	\$	\$	\$	\$
Total (6)				

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Acumulado de Ventas en Estaciones.

FORMATO No. 5

Numeral	Descripción
1	Nombre de la estación.
2	Fecha: día, mes y año del ingreso por días consecutivo.
3	Fecha: día, mes y año del ingreso por días consecutivo.
4	Fecha: día, mes y año del ingreso por días consecutivo.
5	Fecha: día, mes y año del ingreso por días consecutivo.
6	Total, de boletos vendidos en efectivo.



[Handwritten signature in blue ink]

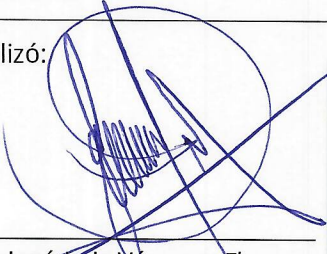
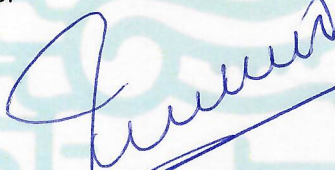
 TREN MAYA TSIJMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 70 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	INTEGRACIÓN DOCUMENTAL FINANCIERA		

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento

Nombre del Procedimiento: Integración Documental Financiera	Fecha: 27 JUL 2026
---	--

Descripción y justificación de cambios:

Modificación derivada de la emisión de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.

Realizó:  Ing. José Luis Vázquez Flores. Titular de la Dirección de Enlace y Control Territorial.	Revisó:  Lic. Francisco Javier Moreno Carrillo. Titular de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.	Aprobó:  Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.
---	---	---

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
10-03-2025	I.	Creación del procedimiento.
27 JUL 2026	II.	Modificación derivada de la emisión de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.



 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 71 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTACIONES		

Objetivo.

Gestionar la prestación de los servicios de información, asistencia y orientación al usuario en las estaciones, conforme a los lineamientos establecidos, a fin de garantizar la calidad del servicio y proveer información en la materia a la empresa.

Ámbito de aplicación.

Este procedimiento aplica para el personal adscrito a la Coordinación General de Gestión de Infraestructura de Tren Maya, S.A. de C.V.

Políticas de operación.

1. Las incidencias que no puedan ser resueltas por las atribuciones del personal dedicado a la atención al cliente en las estaciones, se deberá canalizar al correo de: info@ventabolestrenmaya.com.mx para recibir la atención con la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.
2. De conformidad con la estructura ocupacional registrada para las estaciones: Boca del Cerro, Calakmul, Calkiní, Candelaria, C.P. Champotón, Centenario, Edzná, El Triunfo, Hecelchakán, Izamal, Kohunlich, Leona Vicario, Limones – Chacchobén, Maxcanú, Nuevo Xcán, Tenabo, Tenosique, Xpujil y Tixkokob, las actividades descritas en el presente procedimiento, serán ejecutadas y concentradas por la “Gerencia de Estación B”, en apego a sus facultades conferidas.
3. En el presente procedimiento, se emplearán las siguientes denominaciones para referirse a los responsables de la ejecución de las actividades descritas:
 - a. **“Dirección de Gestión Territorial Zonal”** se utilizará para referirse a las Direcciones de Gestión Territorial Zona Norte, Sur y Oriente.
 - b. **“Gerencia de Estación”** abarcará las 34 Gerencias de Estación distribuidas a lo largo de la infraestructura ferroviaria tanto de tipo A como B.
 - c. **“Subgerencia de Operación de Estación”** se utilizará para referirse a las 15 Subgerencias de Operación de Estación distribuidas en cada estación tipo A.

Siglas.

PMR	Personas con Movilidad Reducida
UA	Unidades Administrativas
CGGIF	Coordinación General de Gestión de Infraestructura
DGTZ	Dirección de Gestión Territorial Zonal



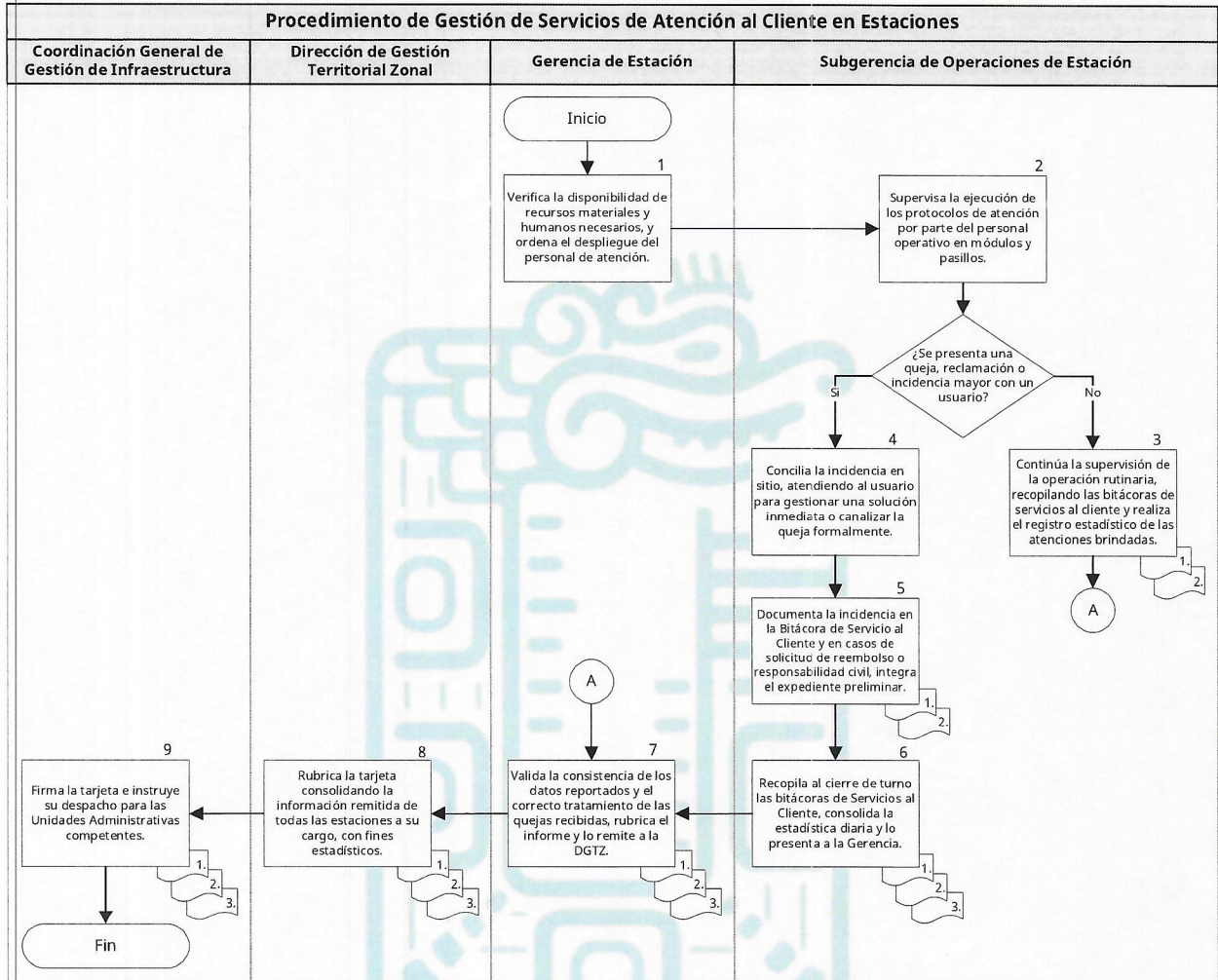
 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 72 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTACIONES		

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión de Servicios de Atención al Cliente en Estaciones.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Gerencia de Estación	Verifica la disponibilidad de recursos materiales y humanos necesarios para la apertura del servicio y ordena el despliegue del personal de atención.	Medios electrónicos	5 min
2	Subgerencia de Operación de Estación	Supervisa la ejecución de las acciones de atención al cliente por parte del personal operativo en módulos y pasillos, asegurando el suministro de información sobre horarios, destinos y servicios turísticos.	Medios electrónicos	4 horas
¿SE PRESENTA UNA QUEJA, RECLAMACIÓN O INCIDENCIA MAYOR CON UN USUARIO?				
NO				
3	Subgerencia de Operación de Estación	Continúa la supervisión de la operación rutinaria, recopilando las bitácoras de servicios al cliente y realiza el registro estadístico de las atenciones brindadas en el informe diario de gestiones en estaciones.	(1) Bitácora de servicio al cliente (Formato 1) (2) Informe diario de gestiones (Anexo 1)	1 hora
CONTINUA EN ACTIVIDAD No. 7				
SI				
4	Subgerencia de Operación de Estación	Concilia la incidencia en sitio, atendiendo al usuario para gestionar una solución inmediata (dentro de sus facultades) o canalizar la queja formalmente a través del correo: info@ventaboletoestrenmaya.com.mx	Medios Electrónicos	2 horas
5	Subgerencia de Operación de Estación	Documenta la incidencia en la Bitácora de Servicio al Cliente a través del personal operativo y, en casos de solicitud de reembolso o responsabilidad civil, integra el expediente preliminar para su remisión a la UA correspondiente.	(1) Formato 1 (2) Anexo 1	1 hora
6	Subgerencia de Operación de Estación	Recopila al cierre de turno las bitácoras de Servicios al Cliente (Informativa, Asistencial e	(1) Formato 1 (2) Anexo 1	1 hora

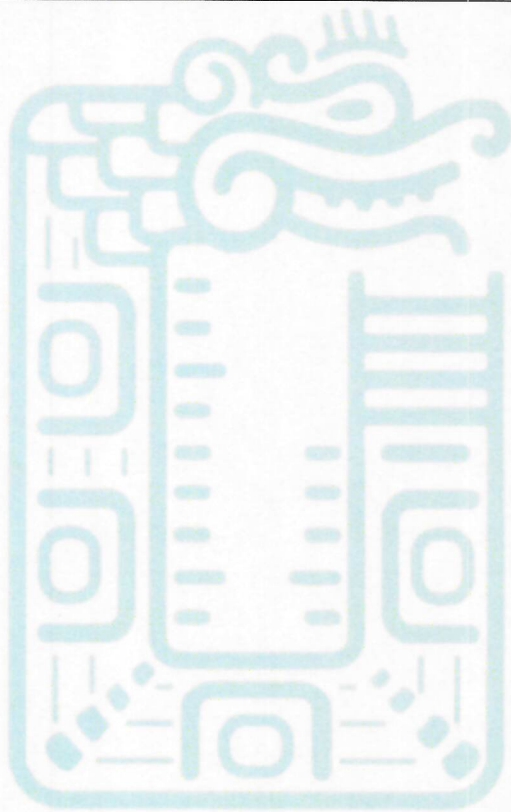


 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 73 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTACIONES		

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión de Servicios de Atención al Cliente en Estaciones.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
		Incidencias), consolida la estadística diaria en el "Informe de Gestión de Servicios" y lo presenta a la Gerencia mediante tarjeta.	• (3) Tarjeta (Formato 2)	
7	Gerencia de Estación	Valida la consistencia de los datos reportados y el correcto tratamiento de las quejas recibidas, rubrica el informe y lo remite a la DGTZ para los trámites conducentes con la CGGIF y demás UA.	• (1) Formato 1 • (2) Anexo 1 • (3) Formato 2	1 hora
8	Dirección de Gestión Territorial Zonal	Rubrica la tarjeta consolidando la información remitida de todas las estaciones a su cargo, con fines estadísticos.	• (1) Formato 1 • (2) Anexo 1 • (3) Formato 2	1 hora
9	Coordinación General de Gestión de Infraestructura	Firma la tarjeta e instruye su despacho para las UA competentes.	• (1) Formato 1 • (2) Anexo 1 • (3) Formato 2	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Bitácora de Servicio al Cliente (Formato 1)
2	Informe Diario de Gestiones (Anexo 1)
3	Tarjeta (Formato 2)



Handwritten signature and checkmark in blue ink.

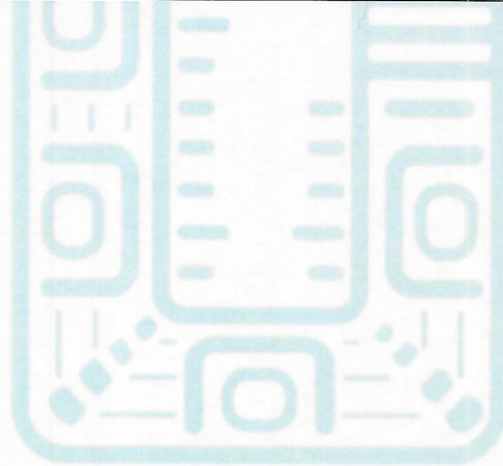
Formato 1

	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria Dirección de Enlace y Control Territorial BITÁCORA DE SERVICIOS AL CLIENTE		
	(1) <u>Fecha:</u> _____ (2) <u>Turno:</u> _____ (3)		
1. Actividad realizada			
No.	Descripción	Cantidad (4)	Observaciones (5)
1.	Informaciones varias Tren Maya.		
2.	Informaciones sobre la estación.		
3.	Informaciones Turísticas.		
4.	Informaciones de paquetes turísticos.		
5.	Información de cambios y reembolsos.		
6.	Número de ayudas prestadas a PMR.		
7.	Número de ayudas comunicadas a estación.		
2. Incidencias			
No.	Descripción	Cantidad (4)	Observaciones (5)
8.	Incidencias relacionadas con el pase de equipaje por los equipos de rayos x y arcos de seguridad.		
9.	Incidencias relacionadas con pasajeros con animales de apoyo.		
10.	Incidencias relacionadas con pasajeros que portan alimentos.		
Recibe _____ Nombre y firma (6)		Entrega _____ Nombre y firma (7)	

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Bitácora de Servicios al Cliente Tren Maya
FORMATO No. 1

Numeral	Descripción
1	Seleccionar el nombre de la estación.
2	Día(dd), mes (mm) y año (aaaa) en la que se elabora el formato.
3	Turno en el que se elabora el formato. (matutino, vespertino).
4	Número de veces atendidas en el día.
5	Detallar cualquier información adicional o relevante que no se haya cubierto en los campos anteriores, pero que sea importante para el registro o seguimiento de la actividad.
6	Nombre y firma autógrafa, debe coincidir con la registrada oficialmente en la entidad Tren Maya S.A DE C.V., de la persona que recibe la verificación.
7	Nombre y firma autógrafa, debe coincidir con la registrada oficialmente en la entidad Tren Maya S.A DE C.V., de la persona que realiza la verificación.



Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin.

Anexo 1

INFORME DIARIO DE GESTIONES DE ESTACIONES														
AREA DE SERVICIOS AL CLIENTE	ACTIVIDAD REALIZADA SERVICIOS AL CLIENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	INFORMACIONES VARIAS TREN MAYA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	INFORMACIONES SOBRE LA ESTACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	INFORMACIONES TURISTICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	INFORMACIONES PAQUETES TURISTICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	INFORMACION CAMBIOS Y ANULACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE AYUDAS COMUNICADAS A ESTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL GESTIONES REALIZADAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
VENTA BOLETOS TAQUILLAS	OPERACIONES VENTA DE TAQUILLAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	TARIFA ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TARIFA LOCAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TARIFA NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TARIFA INTERNACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TARIFA DE NIÑOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TARIFA DE NIÑO MENOR DE 2 AÑOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TARIFA ANIMAL DE COMPAÑIA/APOYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL VENTA DE BOLETOS DIARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
OPERACIONES ESPECIALES TAQUILLA	OPERACIONES CAMBIO BOLETOS/NOMBRE/ETC	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	CAMBIO FECHA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	CAMBIO TREN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	CAMBIO DE NOMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL BOLETOS CAMBIADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
OBJETOS PERDIDOS	OPERACIONES ANULACIONES DE BOLETOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	NUMERO DE BOLETOS ANULADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	OBJETOS PERDIDOS/OLVIDADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	EN EL TREN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
AUTOVENTA	MAQUINAS AUTOVENTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	TARIFA ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TARIFA LOCAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TARIFA NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TARIFA INTERNACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CHECK-IN	CHECK-IN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	NUMERO DE BOLETOS CON TARIFA NO CORRECTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE BOLETOS VALIDADOS PREMIER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE BOLETOS VALIDADOS TURISTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 301	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 201	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 102	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 303	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 202	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 102	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 302	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE AYUDAS PRESTADAS A PMR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL BOLETOS VALIDADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TORNQUETES	TORNQUETES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	NUMERO DE BOLETOS VALIDADOS CORRECTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DEBOLETOS CON INCIDENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE BOLETOS POR ENTRADA DE PMR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
BOLETOS NO VALIDADOS	BOLETOS NO VALIDADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	NUMERO DE BOLETOS POR ERROR DEL SISTEMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE BOLOS POR PASAJEROS AUSENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	NUMERO DE BOLETOS OTRAS CIRCUNSTANCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL BOLETOS NO VALIDADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
AYUDAS REALIZADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	AYUDAS REALIZADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	PERSONA PMR SIN SILLA DE RUEDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	PMR CON SILLA PROPIA Y VIAJE EN PLAZA H	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	PERSONA INVIDENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	SEÑORA CON NIÑOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL BOLETOS NO VALIDADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CONECTIVIDAD EN ESTACIONES (TREN/TREN) (TREN/AUTOBUS) (TREN/BUS) (BUS/TREN)	CONECTIVIDAD EN ESTACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	TREN / TREN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TREN / AUTOBUS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	AUTOBUS /TREN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL BOLETOS NO VALIDADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

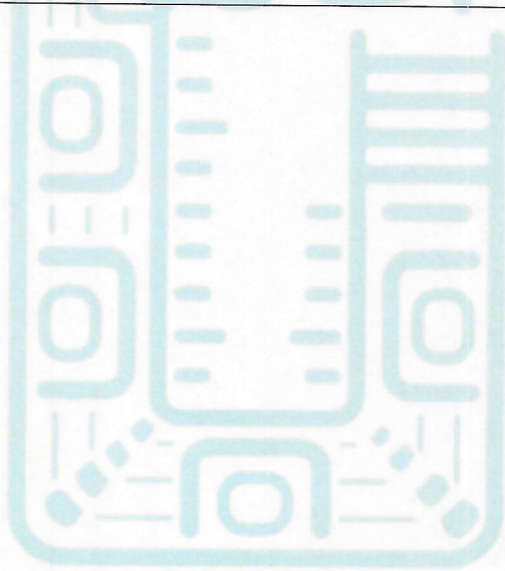
Formato 2

2025, Año de la Mujer Indígena*	
Tren Maya*, S.A. de C.V.	Coord. Genl. de Gestión de Infraestructura. No. (1)
<u>Para atención de la Coordinación (2)</u>	
(3)	
(4)	
Atentamente.	
(5)	
(6)	

INSTRUCTIVO DE LLENADO

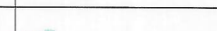
Nombre del Formato: Tarjeta Informativa
FORMATO No. 2

Numeral	Descripción
1	Número de Tarjeta.
2	Se registrar el nombre completo de la Coordinación a quien va dirigido la tarjeta.
3	Registrar la fecha de la tarjeta.
4	Asunto de la Tarjeta.
5	Firma de la persona que envía la Tarjeta.
6	Relación de las personas incluidas en la copia del asunto.

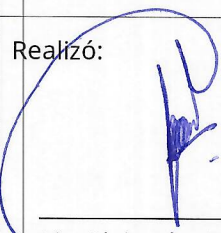


[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten mark in blue ink]

	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 81 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN ESTACIONES		

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento

Nombre del Procedimiento: Gestión de Servicios de Atención al Cliente en Estaciones.		Fecha: 27 JUL 2026
Descripción y justificación de cambios: Modificación derivada de la emisión de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.		
Realizó:  Lic. Alejandro Zárate Nava. Titular de la Dirección de Gestión Territorial Zona Norte.	Revisó:  Lic. Francisco Javier Moreno Carrillo. Titular de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.	Aprobó:  Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.

Control de cambios del procedimiento

Fecha	Versión	Descripción
10-03-2025	I.	Creación del procedimiento.
27 JUL 2026	II.	Modificación derivada de la emisión de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 82 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES		

Objetivo

Gestionar la atención de las necesidades de conservación de la infraestructura y equipos no ferroviarios, mediante la detección de fallas y el trámite de solicitudes ante las áreas competentes, para contribuir a la funcionalidad de las instalaciones.

Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de observancia obligatoria para la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria de Tren Maya, S.A. de C.V.

Políticas de operación

1. El personal responsable de las verificaciones al estado de la infraestructura y equipos no ferroviarios deberá portar en todo momento el Equipo de Protección Personal (EPP) durante el desarrollo de las actividades plasmadas en este procedimiento.
2. En caso de que el mantenimiento requiera el retiro de equipos o componentes fuera de las instalaciones de la estación, la Gerencia de Estación deberá elaborar obligatoriamente un "Pase de Salida de Activos", recabando firma, nombre completo y copia de identificación del personal técnico que retira el bien, notificando simultáneamente al área Correspondiente.
3. La Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria será la responsable de conservar y resguardar los registros de verificaciones del estado de la infraestructura y equipos no ferroviarios por un mínimo de dos años, a partir de la fecha en la que se realice la verificación, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Servicio Ferroviario.
4. De conformidad con la estructura ocupacional registrada para las estaciones: Boca del Cerro, Calakmul, Calkiní, Candelaria, C.P Champotón, Centenario, Edzná, El Triunfo, Hecelchakán, Izamal, Kohunlich, Leona Vicario, Limones – Chachobén, Maxcanú, Nuevo Xcán, Tenabo, Tenosique, Xpujil y Tixkokob, las actividades descritas en el presente procedimiento, serán ejecutadas y concentradas por la "Gerencia de Estación B", en apego a sus facultades conferidas.
5. En el presente procedimiento, se emplearán las siguientes denominaciones para referirse a los responsables de la ejecución de las actividades descritas:
 - a. **"Dirección de Gestión Territorial Zonal"** se utilizará para referirse a las Direcciones de Gestión Territorial Zona Norte, Sur y Oriente.
 - b. **"Gerencia de Estación"** abarcará las 34 Gerencias de Estación distribuidas a lo largo de la infraestructura ferroviaria tanto de tipo A como B.
 - c. **"Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación"** se utilizará para referirse a las 15 Subgerencias de Enlace Administrativo de Estación distribuidas en cada estación tipo A.

Siglas

GE	Gerencia de Estación
SOE	Subgerencia de Operaciones de Estación
PTAR	Planta de Tratamiento de Aguas Residuales
HVAC	Heating, Ventilation, and Air Conditioning
DGTZ	Dirección de Gestión Territorial Zonal
GCZ	Gerencia de Coordinación Zonal
SOEE	Subgerencia de Operación y Enlace con Estaciones
DECT	Dirección de Enlace y Control Territorial
CGGIF	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria
CGMIF	Coordinación General de Mantenimiento de Infraestructura Ferroviaria

Descripción narrativa del procedimiento

Procedimiento: Gestión de Requerimientos de Conservación y Mantenimiento de Estaciones

No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Dirección de Gestión Territorial Zonal	Instruye a las GE el inicio de las verificaciones físicas de infraestructura y equipos no ferroviarios, previo a la apertura del servicio.	Medios electrónicos	30 min
2	Gerencia de Estación	Ordena a la SOE la ejecución del recorrido de inspección para verificar el estado operativo de las instalaciones.	- Medios Electrónicos (1) Checklist de verificación (Formato 1)	30 min
3	Subgerencia de Operación de Estación	Realiza la verificación de las instalaciones (obra civil, equipos electromecánicos, PTAR, HVAC, etc.), requisita los hallazgos en el "Checklist de Verificación" e identifica las necesidades de intervención.	(1) Formato 1	2 horas
4	Subgerencia de Operación de Estación	Integra el reporte de incidencias en la Tarjeta Informativa y la presenta a la Gerencia, anexando el Checklist.	(1) Formato 1	1 hora
5	Gerencia de Estación	Valida la procedencia de los requerimientos reportados, firma la tarjeta informativa y remite el expediente a la DGTZ para su trámite.	(1) Formato 1 (2) Tarjeta (Formato 2)	1 hora

	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 84 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES		

6	Dirección de Gestión Territorial Zonal	Acuerda a la GCZ la recopilación y consolidación de los requerimientos recibidos de las estaciones.	• (1) Formato 1 • (2) Formato 2	1 hora
7	Gerencia de Coordinación Zonal	Indica a la SOEE la revisión y unificación de los reportes individuales para generar el diagnóstico zonal.	• (1) Formato 1 • (2) Formato 2	1 hora
8	Subgerencia de Operación y Enlace con Estaciones	Elabora el "Consolidado de Recorrido Diario" integrando la información de los Checklist recibidos y formula la tarjeta informativa dirigida a la DECT, adjuntando el consolidado y los soportes documentales de las estaciones.	• (1) Formato 1 • (2) Formato 2	2 horas
9	Gerencia de Coordinación Zonal	Verifica la integridad del reporte estadístico y los hallazgos reportados, rubrica la tarjeta informativa y presenta.	• (1) Formato 1 • (2) Formato 2	1 hora
10	Dirección de Gestión Territorial Zonal	Autoriza el paquete de requerimientos zonales, firma tarjeta e instruye su despacho.	• (1) Formato 1 • (2) Formato 2	1 hora
11	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Acuerda a la DECT realizar las gestiones correspondientes para la realización del mantenimiento.	• (1) Formato 1 • (2) Formato 2	1 hora
12	Dirección de Enlace y Control Territorial	Establece las acciones específicas para el análisis, procesamiento y consolidación de los informes de estado de cada zona.	• (1) Formato 1 • (2) Formato 2	30 min
13	Gerencia de Control de Gestión Territorial	Supervisa el análisis técnico-administrativo de los reportes para asegurar la correcta fundamentación de las solicitudes.	• (1) Formato 1 • (2) Formato 2	1 hora
14	Subgerencia de Enlace de Control de Gestión Territorial	Realiza el análisis del estado de las anomalías detectadas y elabora tarjeta solicitando la atención de las anomalías/incidencias detectadas.	• (2) Formato 2	1 hora
15	Gerencia de Control de Gestión Territorial	Verifica el análisis de la atención a anomalías/incidencias encontradas en las estaciones, rubrica y turna.	• (2) Formato 2	1 hora



16	Dirección de Gestión Territorial Zonal	Valida la información contenida en la tarjeta, rubrica y presenta.	• (2) Formato 2	1 hora
17	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Firma la tarjeta e instruye gestionar la notificación correspondiente a la CGMIF.	• (2) Formato 2	1 hora
18	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Acuerda las gestiones correspondientes mediante el Memorándum recibido de la CGMIF a la DECT con la información necesaria para recibir atención a las incidencias detectadas.	• (3) Memorándum (Anexo 1)	1 hora
19	Dirección de Enlace y Control Territorial	Coordina las actividades de difusión con la información de los mantenimientos a ejecutar en las estaciones.	• (3) Anexo 1 • (4) Memorándum (Formato 3)	1 hora
20	Gerencia de Control de Gestión Territorial	Instruye la elaboración del memorándum con la información de los mantenimientos a ejecutar en las estaciones.	• (3) Anexo 1 • (4) Formato 3	30 min
21	Subgerencia de Enlace de Control de Gestión Territorial	Elabora el Memorándum dirigido a la DGTZ especificando: estación, tipo de mantenimiento, equipo, ubicación y personal asignado.	• (3) Anexo 1 • (4) Formato 3	2 horas
22	Gerencia de Control de Gestión Territorial	Verifica que el memorándum contenga la información del mantenimiento a ejecutar en las estaciones, rubrica y remite.	• (4) Formato 3	1 hora
23	Dirección de Enlace y Control Territorial	Rubrica el memorándum y presenta a la CGGIF para la firma de difusión.	• (4) Formato 3	1 hora
24	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Firma el memorándum e instruye el despacho correspondiente.	• (4) Formato 3	1 hora
25	Dirección de Gestión	Acuerda el memorándum recibido e instruye a la GE coordinar la programación	• (4) Formato 3	1 hora

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 86 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES		

	Territorial Zonal	del mantenimiento correspondiente a la estación a su cargo.		
26	Gerencia de Estación	Instruye a la SOE supervisar el mantenimiento de la estación requisitando el formato de conclusión de mantenimiento.	(5) Formato de conclusión de mantenimiento/ Reporte de mantenimiento (Anexo 2).	1 hora
27	Subgerencia de Operación de Estación	Supervisa la ejecución de los trabajos y requisita el "Formato de Conclusión de Mantenimiento" al término de cada intervención.	(5) Anexo 2	1 hora
¿EL MANTENIMIENTO SE REALIZÓ CONFORME A LO ESTABLECIDO?				
NO				
28	Subgerencia de Operación de Estación	Elabora tarjeta donde informa el motivo por el cual no concluyó satisfactoriamente el mantenimiento.	(2) Formato 2	1 hora
CONTINUA CON ACTIVIDAD No. 30				
SI				
29	Subgerencia de Operación de Estación	Elabora la tarjeta donde informa a la CGGIF la conclusión del mantenimiento.	(2) Formato 1 (5) Anexo 2	1 hora
30	Gerencia de Estación	Valida el reporte de conclusión (o inconformidad), rubrica la tarjeta y tramita la firma de la DGT para el cierre administrativo.	(2) Formato 1 (5) Anexo 2	1 hora
31	Dirección de Gestión Territorial Zonal	Firma e instruye el despacho hacia la CGGIF.	(2) Formato 1 (5) Anexo 2	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO				





TREN MAYA
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN II

II-MP-H0M02-CGGIF-2026

Página 87 de 146

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA

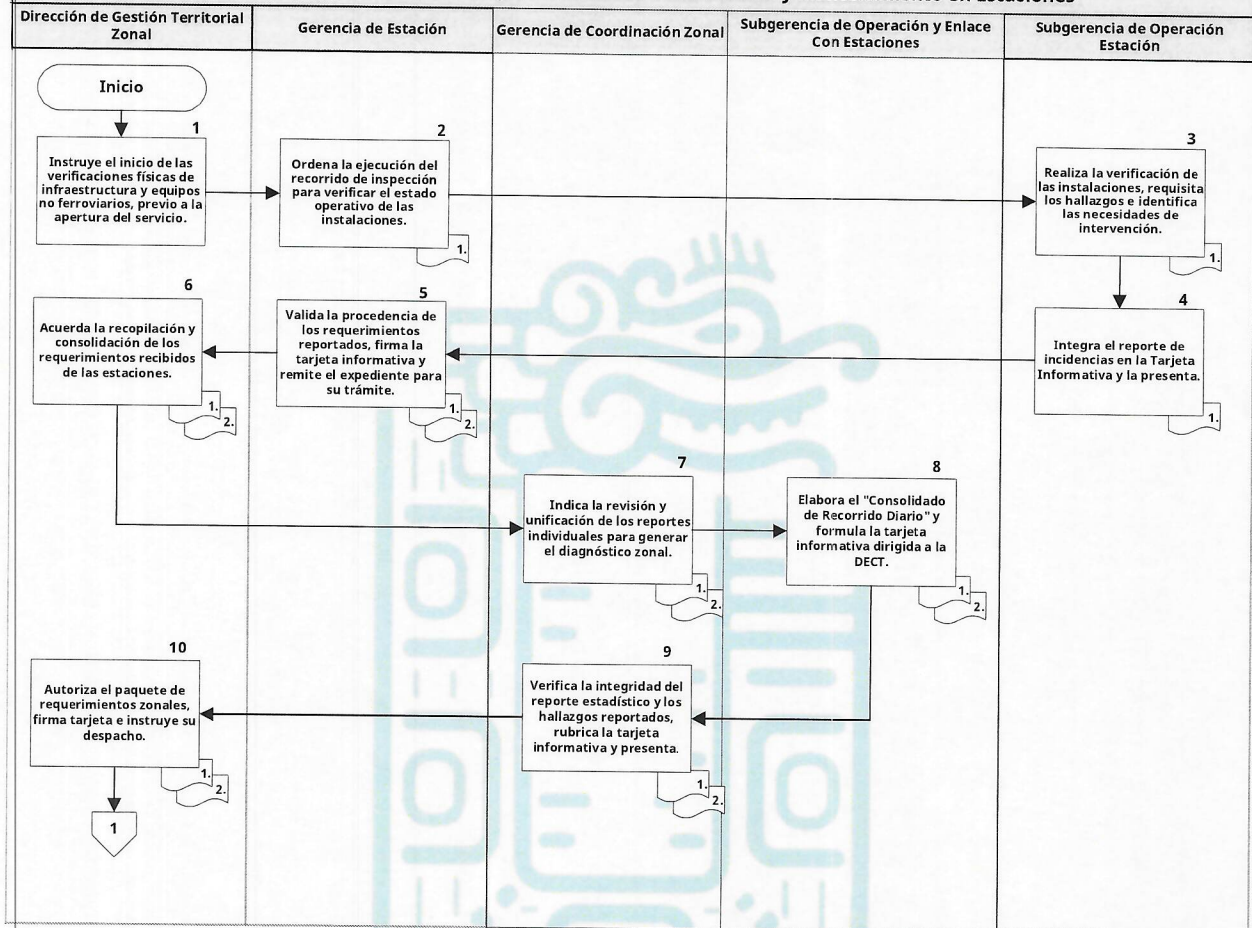
VERSIÓN I

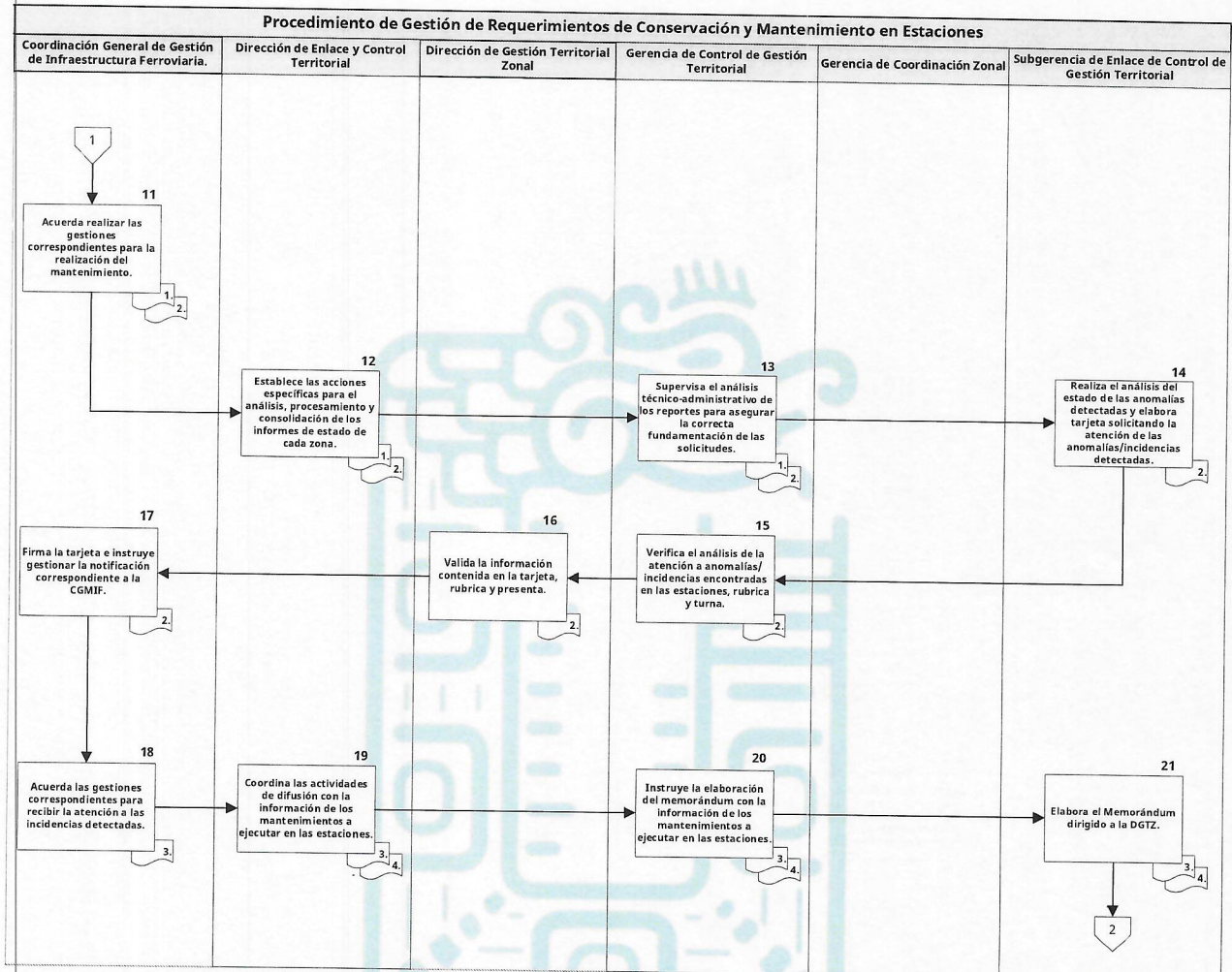
GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE ESTACIONES

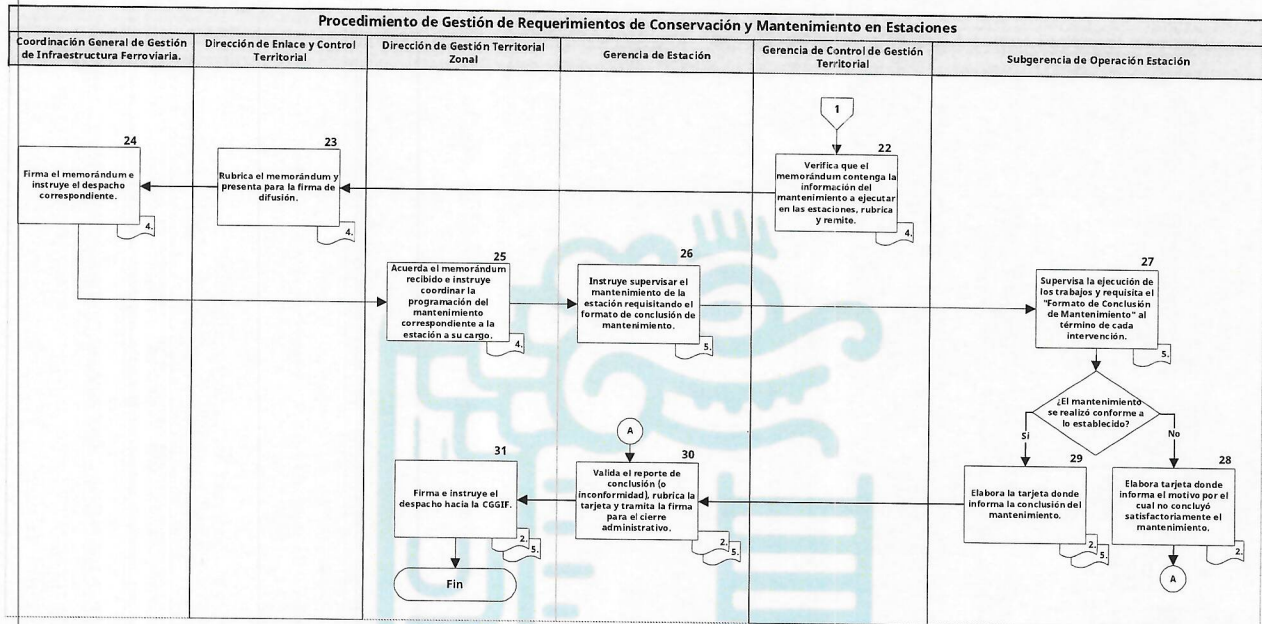


Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

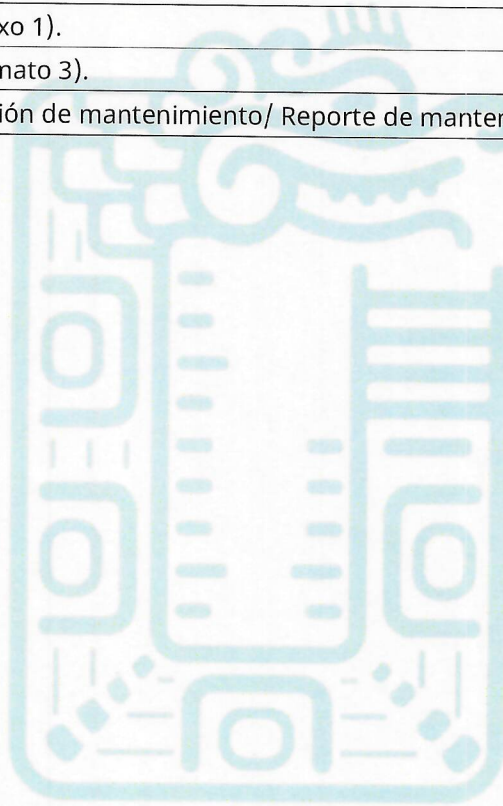
Procedimiento de Gestión de Requerimientos de Conservación y Mantenimiento en Estaciones







Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Checklist de verificación. (Formato 1).
2	Tarjeta (Formato 2).
3	Memorándum (Anexo 1).
4	Memorándum (Formato 3).
5	Formato de conclusión de mantenimiento/ Reporte de mantenimiento (Anexo 2).



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.

(Hoja 1)

4

(Hoja 2)

16	Sistema de sonorización y vocero operativos.	FALSO	FALSO	
No.	Elementos a verificar	Cumple (3)	No Cumple (4)	Observaciones
17	Sistema de validación de boletaje y torniquetes operativos.	FALSO	FALSO	
18	Equipos de aire acondicionado en áreas administrativas y públicas.	FALSO	FALSO	
19	Equipos de aire acondicionado en locales técnicos operativos.	FALSO	FALSO	
20	Equipo contra incendios en estado operativo, revisando tablero, sensores, bombas de CI, así como revisión de hidrantes en buen estado.	FALSO	FALSO	
21	Equipo de comunicación interno para el personal operativo.	FALSO	FALSO	
22	Operación correcta de escaleras eléctricas.	FALSO	FALSO	
23	Operación correcta de elevadores.	FALSO	FALSO	
24	Verificación de operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).	FALSO	FALSO	
Observaciones Generales (6)				
Firmas de los Responsables de la Verificación				
Elabora (7)		Valida (8)		
(Nombre y Firma)		(Nombre y Firma)		

[Handwritten signature and initials in blue ink]

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 96 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES		

Anexo 1



Secretaría
de la
Defensa Nacional
S.M.C.D.N.
"Tren Maya,
S.A. de C.V."

Presente.

Memorándum

"2025, Año de La Mujer Indígena".

"Urgente"

Coord. Gral. de

No.:

Ampliación Revolución, Mérida, Yuc.

Atentamente

Para su conocimiento.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 97 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES		

Formato 3

	Memorándum "2025, Año de La Mujer Indígena".	"Extraurgente" No.: (1)
Secretario de la Defensa Nacional "Tren Maya, S.A. de C.V."	(2). PRESENTE	
		Ampliación Revolución, (3)
	(4)	
	Respectuosamente. (5)	
	<u>Para su superior conocimiento.</u> (6)	
(7)		



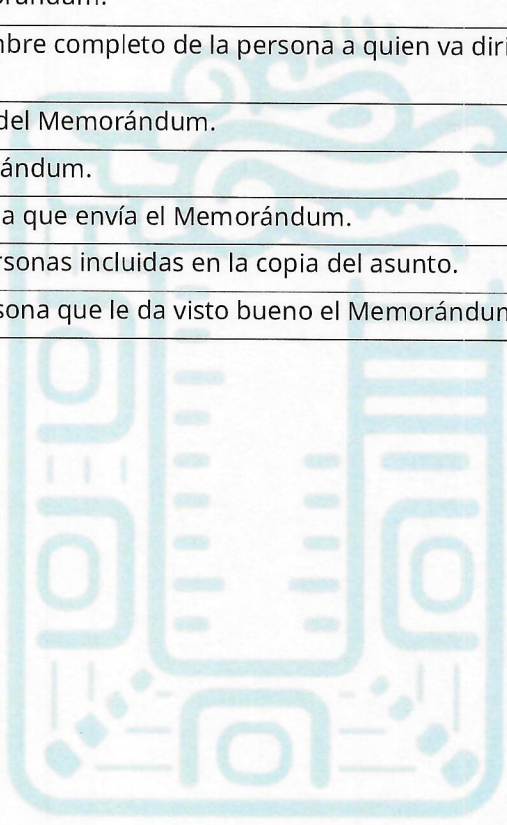



 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 98 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Memorándum
FORMATO No. 3

Numeral	Descripción
1	Número del Memorándum.
2	Se registrar el nombre completo de la persona a quien va dirigido el Memorándum correspondiente.
3	Registrar la fecha del Memorándum.
4	Asunto del Memorándum.
5	Firma de la persona que envía el Memorándum.
6	Relación de las personas incluidas en la copia del asunto.
7	Rubricas de la persona que le da visto bueno el Memorándum.



Handwritten signature and checkmark in blue ink on the right margin.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 100 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES		

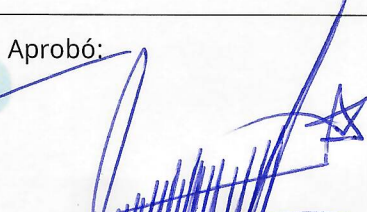
(Hoja 2)

 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional		 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK
6. Resultados del Mantenimiento (Estado actual del equipo o sistema tras el mantenimiento)		
FALSO	Operando Correctamente	Observaciones:
FALSO	En Observación	
FALSO	Requiere seguimiento reparación adicional.	
7. Evidencia Fotográfica		
8. Firmas de Responsables de la Supervisión		
Elabora		Valida
(Nombre y Firma)		(Nombre y Firma)

Handwritten signature and initials in blue ink.



 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 101 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES		

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Gestión de Requerimientos de Conservación y Mantenimiento de Estaciones.		Fecha: 27 JUL 2026
Descripción y justificación de cambios: No Aplica.		
Realizó:  Lic. Alejandro Zárate Nava. Titular de la Dirección de Gestión Territorial Zona Norte.	Revisó:  Lic. Francisco Javier Moreno Carrillo. Titular de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.	Aprobó:  Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
27 JUL 2026	I.	No Aplica.

 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 102 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)		

Objetivo

Ejecutar las actividades de monitoreo preventivo y la detección de incidentes a lo largo de la infraestructura ferroviaria y no ferroviaria de Tren Maya, S.A. de C.V., mediante la coordinación de los protocolos de respuesta y el aseguramiento de la evidencia videográfica, para contribuir a la protección de los activos y el personal de la Entidad.

Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de observancia obligatoria para la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.

Políticas de operación.

1. Este procedimiento se registrará de acuerdo con el reglamento interno del centro de monitoreo y videovigilancia.
2. Este procedimiento se realizará en observancia a la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados.
3. Las solicitudes de videograbación únicamente podrán ser solicitadas a través de escritos dirigidos a la CGGIF.
4. Las solicitudes de videograbación únicamente podrán ser solicitados por la Dirección General, la Unidad de Asuntos Jurídicos y el Órgano Interno de Control; sujeto a la necesidad fundamentada de algún proceso de aclaración o investigación.
5. Toda extracción de material videográfico deberá ser autorizada por la Dirección General, garantizando la inalterabilidad del archivo digital, para efectos legales o administrativos procedentes.

Siglas

CCTV	Circuito Cerrado de Televisión
DG	Dirección General
TUAI	Titular de la Unidad Administración de Infraestructura
CGGIF	Coordinador General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria
DSFPC	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil
GSF	Gerencia de Seguridad Física
GSISF	Gerencia de Seguimiento de Incidencias Seguridad Física
SMCCTV	Subgerencia de Monitoreo CCTV
SRISF	Subgerencia de Reportes de Incidencias Seguridad Física

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 103 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)		

Descripción narrativa del procedimiento

Procedimiento: Gestión de Incidentes de Seguridad Mediante Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil	Establece las directrices y consignas de vigilancia para los Centros de Monitoreo, conforme a la evaluación de riesgos y el Plan de Trabajo semanal.	Medios electrónicos	1 hora
2	Gerencia de Seguridad Física	Instruye a la SMCCTV el inicio de las operaciones de vigilancia, validando la operatividad de los sistemas y la cobertura del personal en turno.	Medios electrónicos	1 hora
3	Subgerencia de Monitoreo de CCTV	Supervisa la ejecución de la vigilancia virtual y el monitoreo permanente de las instalaciones, verificando el cumplimiento de las consignas de seguridad establecidas.	(1) Bitácora de Turnos (Formato 1)	1 hora
¿DURANTE EL MONITOREO SE DETECTA UN "HECHO RELEVANTE"?				
NO				
4	Subgerencia de Monitoreo de CCTV	Valida el cierre del turno sin novedades en la "Bitácora de Operación", elabora la Tarjeta Informativa de "Sin Novedad" y la remite a la GSF para su conocimiento.	(2) Hecho Relevante (Anexo 1) (3) Tarjeta Informativa (Formato 2)	1 hora
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No.7				
SI				
5	Subgerencia de Monitoreo de CCTV	Activa los protocolos de comunicación con las áreas o instancias competentes, para realizar el reporte correspondiente; y asegura el resguardo de la evidencia videográfica.	(3) Formato 2 (4) Bitácora de Incidencias (Formato 3)	1 hora



Descripción narrativa del procedimiento

Procedimiento: Gestión de Incidentes de Seguridad Mediante Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)

No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
6	Subgerencia de Monitoreo de CCTV	Integra el "Reporte Preliminar de Incidente" en la Bitácora, elabora la Tarjeta Informativa detallando (Modo, Tiempo y Lugar), anexa la evidencia fotográfica/video y la turna.	• (3) Formato 2 • Evidencias videográficas	1 hora
7	Gerencia de Seguridad Física	Valida la gravedad del incidente reportado, rubrica la tarjeta informativa y la escala a la DSFPC para la toma de decisiones.	• (3) Formato 2 • Evidencias videográficas	1 hora
8	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil	Aprueba el reporte del incidente, determina las acciones conducentes y turna.	• (3) Formato 2 • Evidencias videográficas	1 hora
9	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Toma conocimiento del evento crítico e instruye a la DSFPC iniciar el proceso de investigación profunda y seguimiento.	• (3) Formato 2	1 hora
10	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Acuerda a la DSFPC las instrucciones de la DG recibidas por conducto del TUAJ con respecto al seguimiento e investigación de los incidentes reportados.	• (3) Formato 2	1 hora
11	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil	Instruye a la GSISF la apertura de la carpeta de investigación interna de acuerdo con los criterios establecidos por la CGGIF.	• (3) Formato 2	1 hora
12	Gerencia de Seguimiento de Incidencias de Seguridad Física	Coordina a la SRISF en la realización de las indagatorias de campo, recopilación testimonios y análisis la causa raíz del evento.	• (3) Formato 2	1 hora

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión de Incidentes de Seguridad Mediante Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
13	Subgerencia de Reporte de Incidencias Seguridad Física	Realiza las investigaciones y seguimiento de incidentes con las Unidades Administrativas correspondientes.	• (3) Formato 2	1 hora
14	Subgerencia de Reporte de Incidencias Seguridad Física	Elabora el "Informe Final de Investigación" y la Tarjeta Informativa de Conclusión, determinando hallazgos y recomendaciones, y presenta.	• (3) Formato 2	1 hora
15	Gerencia de Seguimiento de Incidencias de Seguridad Física	Valida las conclusiones de la investigación, rubrica el expediente final y turna.	• (3) Formato 2	1 hora
16	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil	Autoriza el cierre del folio del incidente, valida las medidas correctivas propuestas y envía el informe definitivo.	• (3) Formato 2	1 hora
17	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Firma de conformidad el cierre de la investigación e instruye su archivo.	• (3) Formato 2	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

Handwritten signature and initials in blue ink.



**TREN
MAYA**
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN II

II-MP-H0M02-CGGIF-2026

Página **106** de **146**

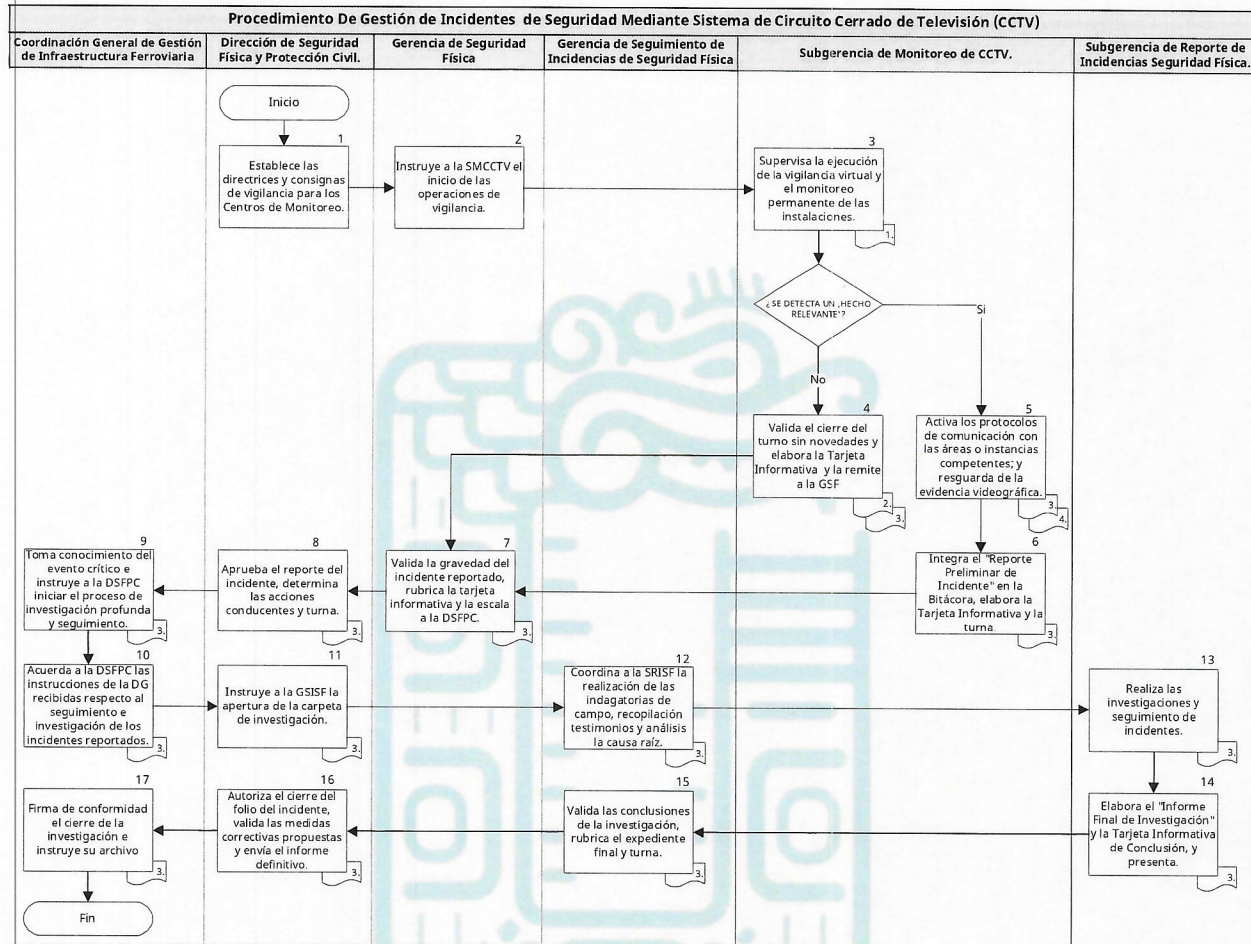
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA

VERSIÓN II

GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA
DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)

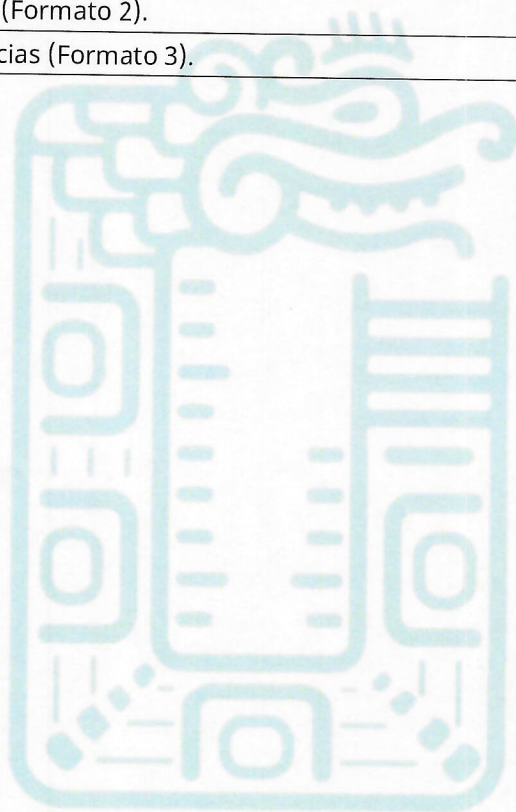


Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional



 TREN MAYA TS'IIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 107 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)		

Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Bitácora de Turnos (Formato 1).
2	Hecho relevante (Anexo 1).
3	Tarjeta Informativa (Formato 2).
4	Bitácora de Incidencias (Formato 3).



Handwritten signature or initials in blue ink, located on the right side of the page.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-HOM02-CGGIF-2026	Página 108 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)		

FORMATO 1

 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional		FORMATO 1 CENTRO DE MONITOREO Y VIDEOVIGILANCIA BITÁCORA DE TURNOS		 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK			
FECHA	TURNOS	HORA ENTRADA	MONITORISTA	INCIDENTES EN TURNO		DESCRIPCIÓN DE INCIDENTES	OBSERVACIONES
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)

 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 110 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)		

Anexo 1

Hechos Relevantes

En el desempeño de las funciones de videovigilancia, durante cada turno, se podrán observar diversos hechos o incidentes que, debido a su naturaleza o impacto, serán clasificados como **"relevantes"** o **"no relevantes"**.

Un hecho será clasificado como **"relevante"** cuando cumpla con al menos uno de los siguientes criterios:

- **Peligro al personal:** Cuando se ponga en peligro la integridad física del personal que labora en la institución, de los visitantes, o de personas externas, así como sus pertenencias.
- **Daños a las instalaciones:** Cuando se ponga en peligro o se cause daño a las instalaciones del edificio, cualquiera de sus módulos, áreas, o equipos de oficina.
- **Incumplimiento de disposiciones:** Cuando se observen conductas que infrinjan las disposiciones verbales o escritas emitidas por el Director General de Tren Maya.
- **Situaciones inapropiadas:** Cuando se observe cualquier situación que se considere inapropiada dentro de las instalaciones, en contravención al reglamento interno de la institución.

Los **hechos relevantes** deberán ser reportados mediante un informe al área correspondiente, con el fin de aplicar las sanciones o medidas pertinentes. Asimismo, deberán ser registrados en la bitácora de incidentes. En cambio, los **hechos no relevantes** deberán ser registrados únicamente en la bitácora de incidentes.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 111 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)		

Formato 2

2025, Año de la Mujer Indígena*

"Tren Maya", S.A. de C.V.

Coord. Genl. de Gestión de Infraestructura.
No. (1)

Para atención de la Coordinación (2)
(3)

(4)

Atentamente.
(5)

(6)

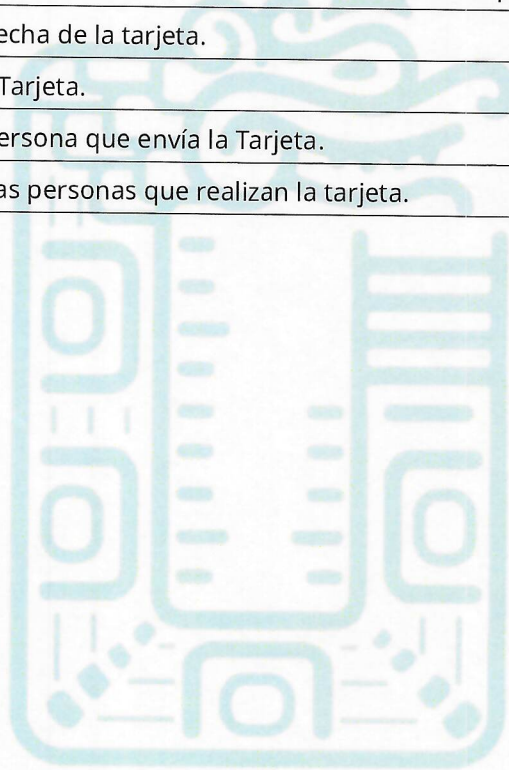
 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 112 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Tarjeta Informativa.

FORMATO No. 2

Numeral	Descripción
1	Número de Tarjeta.
2	Se registrar el nombre completo de la Coordinación a quien va dirigido la tarjeta.
3	Registrar la fecha de la tarjeta.
4	Asunto de la Tarjeta.
5	Firma de la persona que envía la Tarjeta.
6	Rubricas de las personas que realizan la tarjeta.



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.

 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 113 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)		

Formato 3

 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional		CENTRO DE MONITOREO Y VIDEOVIGILANCIA BITÁCORA DE INCIDENCIAS		 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK		
No.	HECHO (H) SOLICITUD (S)	FECHA/HORA	DESCRIPCIÓN	MONITORISTA / DE CONOCIMIENTO	RELEVANTE	CIERRE/INFORME
01	02	03	04	05	06 06	07
01	02	03	04	05	06 06	07
01	02	03	04	05	06 06	07
01	02	03	04	05	06 06	07
01	02	03	04	05	06 06	07

	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 114 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Bitácora de Incidencias.
FORMATO No. 3

Numeral	Descripción
1	Número de Incidencia presentada.
2	Indica si se presenta una solicitud o si se registra un hecho observado.
3	Hace referencia al día (dd), mes (mm), año (aaaa) y la hora en la que se presenta la incidencia.
4	Descripción de la solicitud o hecho observado.
5	Monetarista en turno/ jefe superior en turno que tome conocimiento.
6	Indica si un hecho es o no es relevante.
7	Indica el cierre de la incidencia (si se realizó informe o solo se deja registro de conocimiento).

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 115 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN II	GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD MEDIANTE SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN (CCTV)		

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento

Nombre del Procedimiento: Gestión de Incidentes de Seguridad Mediante Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

Fecha:

27 JUL 2026

Descripción y justificación de cambios:

Modificación derivada de la emisión de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.

Realizó:

Lic. Jorge Ortiz Ortiz.

Titular de la Dirección de Seguridad Física y Protección Civil.

Revisó:

Lic. Francisco Javier Moreno Carrillo.

Titular de la Coordinación General De Gestión de Infraestructura Ferroviaria.

Aprobó:

Mtro. Oscar Hernández Oviedo.

Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.

Control de cambios del procedimiento

Fecha	Versión	Descripción
10-03-2025	I.	Creación del procedimiento.
27 JUL 2026	II.	Modificación derivada de la emisión de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.



Objetivo

Gestionar la integración, validación y registro de los Programas Internos de Protección Civil (PIPC) de los inmuebles de la Entidad, mediante la verificación del cumplimiento de la normatividad aplicable, con el propósito de definir y documentar las acciones de respuestas ante riesgos previamente identificados en apego a la Ley General de Protección Civil.

Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de observancia obligatoria para el personal adscrito a la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria de Tren Maya, S.A. de C.V.

Políticas de operación

1. El desarrollo del presente procedimiento se realizará en estricto apego a lo establecido en la ley General de Protección Civil y el Reglamento de la Ley General de Protección Civil.
2. La elaboración y validación técnica del PIPC deberá contar, con la firma y responsiva del personal con registro vigente ante la Coordinación Nacional de Protección Civil.
1. Se entenderá por el responsable denominado "Dirección de Gestión Territorial" a los 3 puestos asignados a las Zonas Norte, Sur y Oriente según corresponda,
2. En el presente procedimiento, se emplearán las siguientes denominaciones para referirse a los responsables de la ejecución de las actividades descritas:
 - a. **"Gerencia de Coordinación Zonal"** se utilizará para referirse a las Gerencia de Coordinación Zona Norte, Sur y Oriente.
 - b. **"Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil"** se utilizará para referirse a las Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil Norte, Sur y Oriente.

Siglas

PIPC	Programa Interno de Protección Civil
CNPC	Coordinación Nacional de Protección Civil
SPC	Subgerencia de Protección Civil
GPC	Gerencia de Protección Civil
DSFPC	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil
DGTZ	Dirección de Gestión Territorial Zonal
GCZ	Gerencia de Coordinación Zonal
LGPC	Ley General de Protección Civil
SSFPC	Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil

Descripción narrativa del procedimiento

Procedimiento: Elaboración y/o Actualización de los Programas Internos de Protección Civil.

No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Coordinación General de Gestión de Infraestructura	Acuerda el inicio del programa anual para la Elaboración y/o Actualización de los PIPC, con base en el calendario normativo difundido por la Coordinación Nacional de Protección Civil (CNPC).	(1) Oficio de la Coordinación Nacional de Protección Civil (Anexo 1)	1 hora
2	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil	Establece los lineamientos y cronogramas para el cumplimiento de los PIPC en todos los inmuebles del Tren Maya y acuerda a la Gerencia de Protección Civil su ejecución.	(1) Anexo 1	30 min
3	Gerencia de Protección Civil	Indica a la SPC elaborar el Memorándum de Instrucción dirigido a las DGTZ, adjuntando el "Formato Guía del PIPC" y los requisitos actualizados, de acuerdo la legislación vigente.	(1) Anexo 1	30 min
4	Subgerencia de Protección Civil	Elabora memorándum solicitando la elaboración o actualización del PIPC e incluye: el listado de personal responsable en materia de protección civil en cada una de las edificaciones y el PIPC.	(2) Memorándum (Formato 1) (3) Programa Interno de Protección Civil (Anexo 2)	3 horas
5	Gerencia de Protección Civil	Verifica la información contenida en el memorándum referente a la elaboración o actualización del PIPC, rubrica y turna.	(2) Formato 1 (3) Anexo 2	1 hora
6	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil	Valida la información contenida en el memorándum, rubrica y turna a la CGGIF.	(2) Formato 1 (3) Anexo 2	30 min
7	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Autoriza la información contenida en la tarjeta, firma e instruye el despacho hacia la DGTZ.	(2) Formato 1 (3) Anexo 2	2 horas
8	Dirección de Gestión Territorial Zonal	Acuerda el inicio de la integración de los expedientes de cada inmueble bajo su jurisdicción según lo marque la guía a la GCZ.	(2) Formato 1	1 hora

9	Gerencia de Coordinación Zonal	Coordina con la SSFPC el levantamiento de información en sitio de cada inmueble bajo su cargo.	• (2) Formato 1	1 hora
10	Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil	Integra el contenido del PIPC de los inmuebles a su cargo (Análisis de Riesgos, Directorio de Brigadistas, Plan de Emergencia, Señalización, etc.), el Cronograma de Capacitación y la carta de corresponsabilidad, conforme al formato establecido.	• (3) Anexo 2 • (4) Cronograma de Capacitación (Anexo 3) • (5) Carta de Corresponsabilidad (Formato 2) • (6) Tarjeta informativa (Formato 3)	1 semana
11	Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil	Elabora la Tarjeta Informativa de envío, anexa los proyectos de PIPC integrados y la presenta.	• (3) Anexo 2 • (4) Anexo 3 • (5) Formato 2 • (6) Formato 3	1 hora
12	Gerencia de Coordinación Zonal	Verifica que los expedientes contengan la documentación completa por inmueble, rubrica la tarjeta y remite.	• (3) Anexo 2 • (4) Anexo 3 • (5) Formato 2 • (6) Formato 3	3 hora
13	Dirección de Gestión Territorial	Valida el paquete de Programas Internos de su territorio y gestiona su envío a la DSFPC para su respectiva revisión.	• (3) Anexo 2 • (4) Anexo 3 • (5) Formato 2 • (6) Formato 3	1 hora
14	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil	Acuerda el inicio de los trámites ante la CNPC respecto al registro de los PIPC a la GPC.	• (3) Anexo 2 • (4) Anexo 3 • (5) Formato 2 • (6) Formato 3	30 min
15	Gerencia de Protección Civil	Coordina la verificación del cumplimiento normativo establecido en la LGPC mediante el Checklist de verificación.	• (3) Anexo 2 • (4) Anexo 3 • (5) Formato 2 • (6) Formato 3	1 hora
16	Subgerencia de Protección Civil	Realiza la revisión técnica de cada PIPC, cortejando el Análisis de Riesgos y la estructura documental contra la normatividad aplicable.	• (3) Anexo 2 • (4) Anexo 3 • (5) Formato 2 • (6) Formato 3 • (7) Checklist de Verificación (Formato 4)	1 día
¿EL PIPC CUMPLE CON EL CHECKLIST DE VERIFICACIÓN NORMATIVA?				
NO				

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 119 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS INTERNOS DE PROTECCIÓN CIVIL.		

17	Subgerencia de Protección Civil	Elabora Tarjeta Informativa detallando las observaciones e inconsistencias técnicas detectadas y la turna a la GPC para su devolución a la Zona correspondiente.	• (3) Anexo 2 • (4) Anexo 3 • (5) Formato 2 • (6) Formato 3 • (7) Formato 4	1 hora
18	Gerencia de Protección Civil	Valida el reporte de inconsistencias y gestiona la devolución del expediente a la DGT para que se subsanen las observaciones.	• (3) Anexo 2 • (4) Anexo 3 • (5) Formato 2 • (6) Formato 3 • (7) Formato 4	1 hora
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 8				
SI				
19	Gerencia de Protección Civil	Valida mediante firma de la carta de corresponsabilidad e instruye a la SPC la elaboración el oficio de solicitud de registro ante la autoridad CNPC.	• (3) Anexo 2 • (4) Anexo 3 • (5) Formato 2	1 hora
20	Subgerencia de Protección Civil	Elabora el oficio de notificación de cumplimiento del PIPC dirigido a la CNPC con copia a los responsables de los inmuebles correspondientes y anexa CD con la información documental.	• (3) Anexo 2 • (8) Oficio • (Formato 5)	1 hora
21	Gerencia de Protección Civil	Valida la información y anexos del oficio dirigido a la CNPC, rubrica y remite.	• (3) Anexo 2 • (8) Formato 5	1 hora
22	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil	Aprueba la información y anexos del oficio dirigido a la CNPC, rubrica y presenta.	• (3) Anexo 2 • (8) Formato 5	1 hora
23	Coordinación General de Gestión de la Infraestructura Ferroviaria	Rubrica, y somete a consideración del TUAJ para recabar su firma e instruye realizar el trámite correspondiente ante la CNPC en espera de la revisión aleatoria de los PIPC.	• (3) Anexo 2 • (8) Formato 5	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO				





TREN MAYA
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN II

II-MP-H0M02-CGGIF-2026

Página 120 de 146

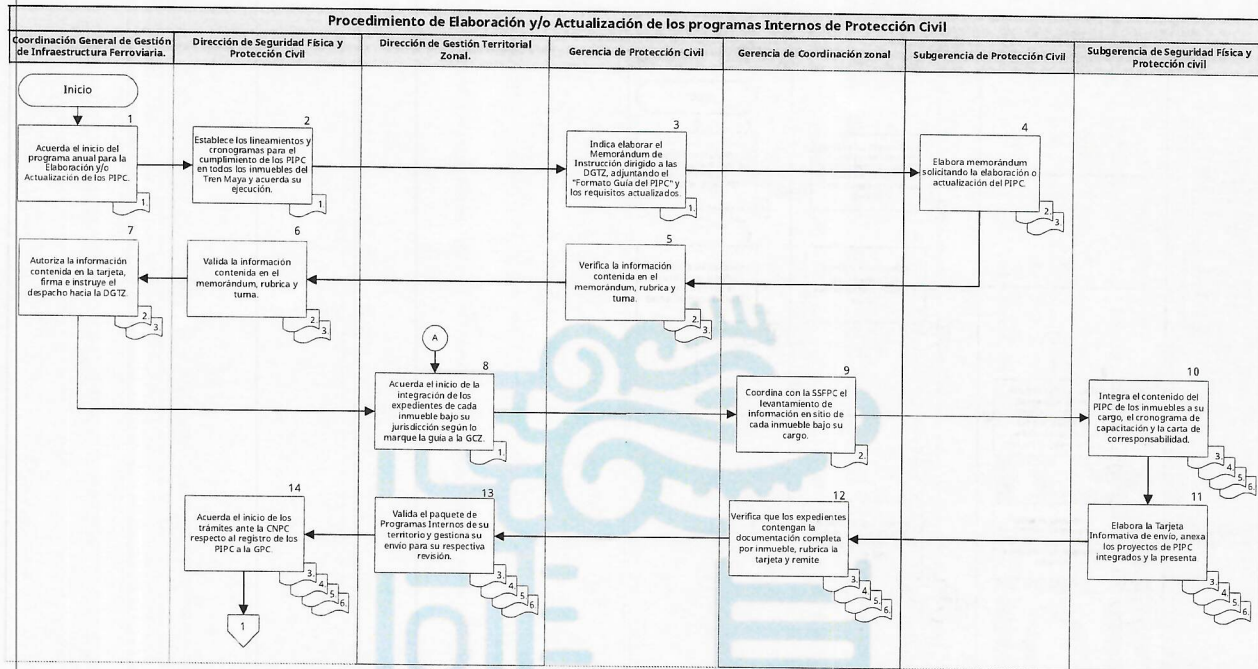
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA**

VERSIÓN I

**ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS
INTERNS DE PROTECCIÓN CIVIL.**



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional





TREN MAYA
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN II

II-MP-HOM02-CGGIF-2026

Página 121 de 146

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA

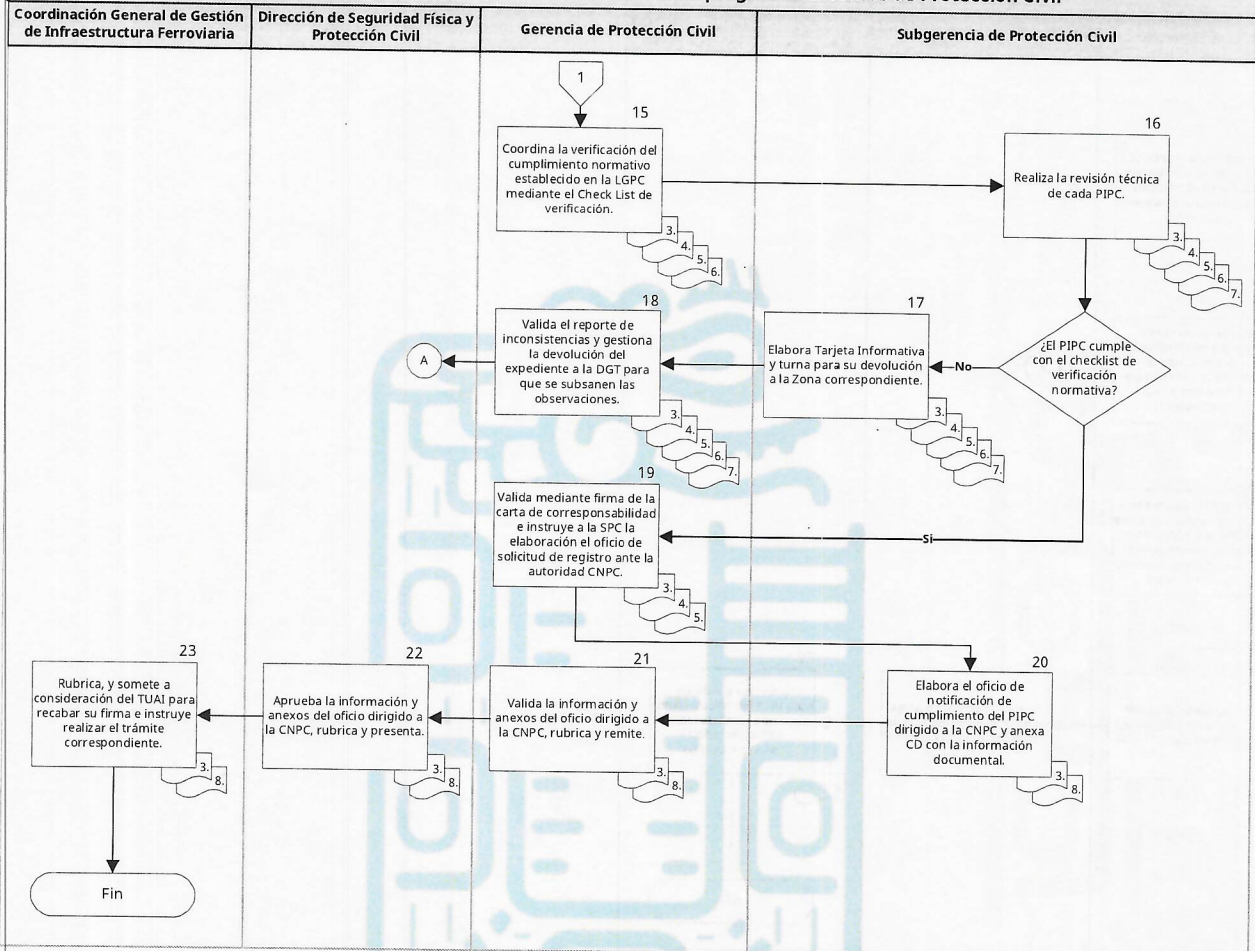
VERSIÓN I

ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS
INTERNOS DE PROTECCIÓN CIVIL.



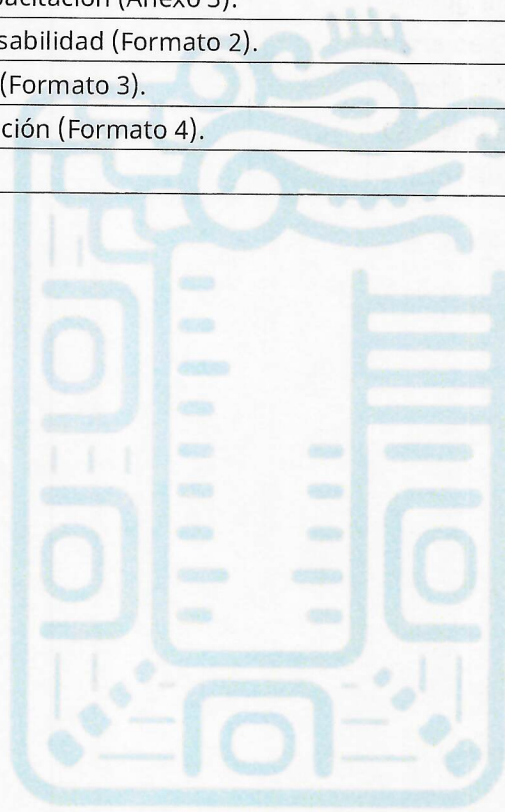
Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

Procedimiento de Elaboración y/o Actualización de los programas Internos de Protección Civil



Listado de formatos y anexos

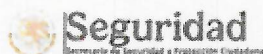
No.	Nombre del documento
1	Oficio de la Coordinación Nacional de Protección Civil. (Anexo 1).
2	Memorándum (Formato 1).
3	Formato Editable del Programa Interno de Protección Civil (Anexo 2).
4	Cronograma de Capacitación (Anexo 3).
5	Carta de Corresponsabilidad (Formato 2).
6	Tarjeta Informativa (Formato 3).
7	Checklist de Verificación (Formato 4).
8	Oficio (Formato 5).



Handwritten blue ink marks on the right margin, including a large checkmark and a long vertical line with a hook at the bottom.

	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 123 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS INTEROS DE PROTECCIÓN CIVIL.		

Anexo 1



SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA CRIMINAL, VINCULACIÓN Y PROTECCIÓN CIVIL
COORDINACIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

OFICIO No [REDACTED]

Ciudad de México, a 05 de enero de 2026

Asunto: Programa Interno de Protección Civil 2026

[REDACTED]
DIRECTOR GENERAL
TREN MAYA S.A. DE C.V.
PRESENTE

Hago referencia al Sistema Nacional de Protección Civil, mismo que conforme a lo estipulado en los artículos 14, 15, 16 y 19 de la Ley General de Protección Civil (LGPC), 74 al 79 de su Reglamento y 22, fracciones II y VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, dictamina las bases para la articulación del conjunto de estructuras, relaciones, normas, instrumentos y acciones que establecen corresponsablemente las dependencias e instituciones del sector público, con el objetivo de proteger a la sociedad y a su entorno ante los riesgos y peligros que representan los agentes perturbadores, particularmente mediante la implementación de los Programas Internos de Protección Civil (PIPC).

En este sentido y con el propósito de incentivar la identificación y reducción de riesgos, así como la preparación para la atención de emergencias y/o desastres, entre las dependencias que integran el Gobierno de México, solicitando su invaluable apoyo, girando sus apreciables instrucciones a quien corresponda, a efecto de fortalecer durante el presente ejercicio fiscal las estrategias y acciones en la implementación y actualización de los PIPC de los inmuebles que integran la infraestructura de la institución a su digno cargo.

En virtud de lo anterior y con la finalidad de coadyuvar con la entidad que representa, atentamente se requiere de su colaboración para que se remitan los PIPC a través del medio electrónico de su preferencia, a más tardar el próximo 15 de abril del año en curso, con el propósito de que queden sujetos a una revisión aleatoria por parte de esta Coordinación Nacional de Protección Civil con fundamento en lo establecido en el artículo 77 del Reglamento de la Ley General de Protección.

No omito resaltar a su amable atención que, dichos programas, deben incluir sus respectivas cartas de corresponsabilidad que demuestren su aprobación al interior de su institución, en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 11 de la LGPC.



Anillo Periférico No. 3648, Piso 4, Col. jardines del Pedregal, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01904, Ciudad de México.
Teléfono: 55 1103 6000 ext. 71518 preparados.gob.mx



**TREN
MAYA**
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN II

II-MP-H0M02-CGGIF-2026

Página 124 de 146

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA**

VERSIÓN I

**ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS
INTERNOS DE PROTECCIÓN CIVIL.**



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional



Seguridad
Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana



CNPC
Comisión Nacional de Protección Civil



Por lo antes expuesto, he designado como enlace al Ing. Romeo Alejandro Vergara Castañeda, Director de Concertación Sectorial, quien se encuentra a sus órdenes en el correo electrónico felipe.bennets@sspc.gob.mx, así como en el número telefónico 55 1103 6000, extensiones 71583 y 71585, para atender cualquier duda, aclaración o ampliación de información.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE


LIC. LAURA VELÁZQUEZ ALZÚA
COORDINADORA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

C.c.p. Mtro. Omar Hamid García Harfuch, Secretario de Seguridad y Protección Ciudadana.- Para su conocimiento.
Mtro. José Luis Rodríguez Díaz de León, Subsecretario de Política Criminal, Vinculación y Protección Civil, SSPC.- Para su conocimiento.
Ing. Oscar Zepeda Ramos, Director General de Protección Civil de la CNPC.- Para su conocimiento.
Ing. Romeo Alejandro Vergara Castañeda, Director de Concertación Sectorial de la DGPC.- Para su conocimiento.
Gral. Brig. E.M. Argel Mendoza Cortés, Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura en el TREN MAYA.- Para su conocimiento.
Tte-Cor. P.M. Alejandro Zarate Nava, Director de Seguridad Física y Protección Civil en el TREN MAYA.- Para su conocimiento.

LVA/02/mave/rb/isi



2026
año de
**Margarita
Maza**

Anillo Periférico No. 3648, Piso 4, Col. Jardines del Pedregal, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01904, Ciudad de México.
Teléfono: 55 1103 6000 ext. 71518, preparados.gob.mx

Formato 1

 Secretaría de la Defensa Nacional "Tren Maya, S.A. de C.V."	Memorandum "2025, Año de La Mujer Indígena".	"Extraurgente" No.: (1)
	(2). PRESENTE.	Ampliación Revolución, (3)
	(4)	
	Respetuosamente. (5)	
	<u>Para su superior conocimiento.</u> (6)	
(7)		

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Memorándum
FORMATO No. 1

Numeral	Descripción
1	Número del Memorándum.
2	Se registrar el nombre completo de la persona a quien va dirigido el Memorándum correspondiente.
3	Registrar la fecha del Memorándum.
4	Asunto del Memorándum.
5	Firma de la persona que envía el Memorándum.
6	Relación de las personas incluidas en la copia del asunto.
7	Rubricas de la persona que le da visto bueno el Memorándum.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Anexo 2



Anexo 3



CAPACITACIONES REALIZADAS 2026



No.	Fecha	Tema	ESTACION
1	25 al 27 Feb. 2026	PRIMEROS AUXILIOS, EVACUACION Y REPLIEGUE, COMBATE CONTRA INCENDIOS, BUSQUEDA Y RESCATE, ATENCION A PCD	PALENQUE
2	4, 5 y 9 Feb. 2026		BOCA DE CERRO
3	11 al 13 Feb. 2026		TENOSIQUE
4	17 y 18 Feb. 2026		EL TRIUNFO
5	10 y 11 Mar. 2026		CANDELARIA
6	Del 3 al 5 Jun. 2026		ESCARCEGA
7	04 y 5 Mar. 2026		CARRILLO PUERTO- CHAMPOTON
8	1 al 3 Julio 2026		EDZNA
9	8 al 10 Julio 2026.		S.F. CAMPECHE
10	JULIO-AGOSTO		TENABO
11	JULIO-AGOSTO		HECELCHAKAN
12	JULIO-AGOSTO		CALKINI
13	JULIO-AGOSTO		MAXCANU
14	JULIO-AGOSTO		UMAN
15	JULIO-AGOSTO		MERIDA TEYA
16	JULIO-AGOSTO		TIXKOKOB
17	14, 15 y 16 Ene. 2026		IZAMAL
18	25- 27 Feb		CHICHEN ITZA
19	JULIO-AGOSTO		VALLADOLID
20	20 feb. 2026		NUEVO XCAN
21	12 ene. 2026		LEONA VICARIO
22	10 y 11 enero 26		CANCUN
23	10, 11 y 12 de Feb. 2026		PUERTO MORELOS
24	24, 25 y 26 de Feb. 2026		PLAYA DEL CARMEN
25	2, 3 y 4 de Mar. 2026		TULUM
26	9, 10 Y 11 de Mar. 2026		TULUM AEROPUERTO
27	15, 16 y 17 de Jun. 2026		FELIPE CARRILLO PUERTO
28	14 al 16 Jul. 2026		LIMONES- CHACCHOBEN
29	JULIO-AGOSTO		BACALAR
30	JULIO-AGOSTO		CHETUMAL
31	JULIO-AGOSTO		NICOLAS BRAVO- KOHULNICH
32	14, 15 y 16 Abr. 2026		XPUJIL
33	15 al 18 Jun. 2026		CALAKMUL
34	08, 09, 10 y 11 Jun. 2026		CENTENARIO
No.	Fecha	Temas	EDIFICIO
1	23, 24 y 25 Feb. 2026	PRIMEROS AUXILIOS, EVACUACION Y REPLIEGUE, COMBATE CONTRA INCENDIOS, BUSQUEDA Y RESCATE, ATENCION A PCD	Edificio Zonal Sur Palenque
2	13 al 16 Ene.		Edificio Dir. Gral. Merida
3	13 feb. 2026		Edificio Tec. Op. y Cap. Cancun
4	JULIO-AGOSTO		Edificio Zonal Este Chetumal

Formato 2

 SINAPROC	 TREN MAYA	FECHA: (1)	
		FOLIO: (2)	
CARTA DE CORRESPONSABILIDAD			
Se declara bajo protesta de decir verdad que la información y documentación proporcionada es verídica, por lo que, en caso de existir falsedad en ella, tengo pleno conocimiento que se aplicarán las sanciones administrativas y penas establecidas en los ordenamientos respectivos para quienes se conducen con falsedad ante la autoridad competente, en términos del Artículo 247 del Código Penal Federal.			
Información del Corresponsal Institucional			
Nombre (s): (3)			
Apellido Paterno: (4)		Apellido Materno: (5)	
Identificación Oficial: (6)		Número/Folio: (7)	
No. De Constancia: (8)			
Clave de validación: (9)			
Información del Responsable del inmueble			
Nombre (s): (10)			
Apellido Paterno: (11)		Apellido Materno: (12)	
Identificación Oficial: (13)		Número/Folio: (14)	
Nacionalidad: (15)			
Datos del inmueble			
Calle: (16)		Número Exterior: (17)	
Colonia: (19)		Alcaldía ó Municipio: (20)	
		Número Interior: (18)	
		C.P. (21)	
Fundamento jurídico			
Ley General de Protección Civil, Artículos 11, 19 fracción III, así como 39 y 40.		Reglamento de la Ley General de Protección Civil, artículos 74-89.	
Fundamento jurídico			
El que suscribe C. (22) , corresponsable institucional por Tren Maya S.A. de C.V., con clave de la validación (23) , y autorizado para elaborar Programas Internos de Protección Civil, emite la presente carta de corresponsabilidad.			
Asimismo, y a efecto de avalar el cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas por parte del responsable del inmueble C. , que permitan salvaguardar la vida, y la integridad de los trabajadores, así como de la población en general. El Programa Interno de Protección Civil presentado, será actualizado operado y vigilado a través de la Unidad Interna de Protección Civil del inmueble.			
Corresponsable Institucional (24)		Responsable del inmueble (26)	
		Vo. Bo. Dir. Sgd. Fis. y P.C. (25)	
El presente formato al calce, forma parte de la población del Programa Interno de Protección Civil.			
Fecha de expedición: (27)		Vigencia: (28).	

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Carta de Corresponsabilidad.

FORMATO No. 2

Numeral	Descripción
1	Indicar la Fecha.
2	Indicar el número de folio.
3	Nombre del corresponsal institucional.
4	Apellido Paterno del corresponsal institucional.
5	Apellido materno del corresponsal institucional.
6	Identificación oficial del corresponsal institucional.
7	Número o folio del corresponsal institucional.
8	Número de constancia del corresponsal institucional.
9	Clave de validación del corresponsal institucional.
10	Nombre del responsable del inmueble.
11	Apellido paterno del responsable del inmueble.
12	Apellido Materno del responsable del inmueble.
13	Identificación oficial del responsable del inmueble.
14	Número o folio del responsable del inmueble.
15	Nacionalidad del responsable del inmueble.
16	Calle del inmueble.
17	Número exterior del inmueble.
18	Número interior del inmueble.
19	Colonia del inmueble.
20	Alcaldía o municipio del inmueble.
21	Código del municipio.
22	Nombre completo del corresponsable institucional.
23	Calve de validación del corresponsable institucional.
24	Nombre y firma del corresponsable institucional.
25	Nombre y firma del director de seguridad física y protección civil.
26	Nombre y firma del responsable del inmueble.
27	Indicar la fecha de expedición.
28	Indicar la vigencia de la carta de corresponsabilidad.





**TREN
MAYA**
TS'IMIN K'AAK

VERSIÓN II

II-MP-H0M02-CGGIF-2026

Página **131** de **146**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA**

VERSIÓN I

**ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS
INTERNOS DE PROTECCIÓN CIVIL.**



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

Formato 3

2025, Año de la Mujer Indígena™

"Tren Maya", S.A. de C.V.

Coord. Genl. de Gestión de Infraestructura.
No. (1)

Para atención de la Coordinación (2)

(3)

(4)

Atentamente.

(5)

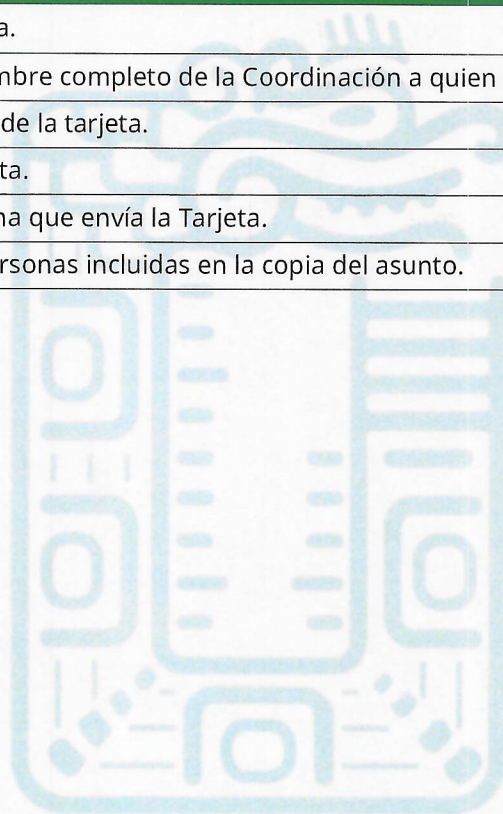
(6)



INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Tarjeta Informativa
FORMATO No. 3

Numeral	Descripción
1	Número de Tarjeta.
2	Se registrar el nombre completo de la Coordinación a quien va dirigido la tarjeta.
3	Registrar la fecha de la tarjeta.
4	Asunto de la Tarjeta.
5	Firma de la persona que envía la Tarjeta.
6	Relación de las personas incluidas en la copia del asunto.



[Handwritten signature in blue ink]



TREN MAYA
TS'II MIN K'AAK

VERSIÓN II

II-MP-H0M02-CGGIF-2026

Página 133 de 146

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA

VERSIÓN I

ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS
INTERNOS DE PROTECCIÓN CIVIL.



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

Formato 4

Check List. Seguimiento de Actualización de Programas Internos de Protección Civil																			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	
Tramo	No.	Estación	Atención Emergencia	Ata Catastrales	Varia Comunicabilidad	Entrenamiento Unidades de Bomberos	Atención de Bomberos Especializados	Ata Simulacros	Atención Rescatistas	Plan de Actualización	Atención Unidades Especializadas	Atención Unidades y Bomberos	Plan de Rescate y Atención	Atención Unidades de Rescate	Plan de Comunicación Especializada	Atención Unidades Especializadas	Atención Unidades Especializadas	Atención Unidades Especializadas	Atención Unidades Especializadas
1	1	Edif. Zonal Progreso Sur																	
	2	Delinquin																	
	3	Boca del Lirio																	
	4	Tonalá																	
	5	El Triunfo																	
	6	Cariblanco																	
	7	Escuintla																	
2	8	Carillo Puerto Champotón																	
	9	Esterio																	
	10	N.P. Campeche																	
	11	Tonalá																	
	12	Hacienda																	
	13	Tulum																	
	14	Maraca																	
3	15	Uman																	
	16	Merida Tega																	
	17	Edif. Ctr. Gral. Merida																	
	18	Tukulul																	
	19	Tulum																	
	20	Chichén Itzá																	
	21	Valladolid																	
4	22	Nuevo Roca																	
	23	Leon Viano																	
	24	Carrizal Arriba																	
	25	Edif. Tex. Ope. y Cap. Cancun																	
	26	Puerto Morelos																	
	27	Playa del Carmen																	
	28	Tulum																	
5	29	Tulum Arriba																	
	30	Felipe Carrillo Puerto																	
	31	Uman																	
	32	Bacalar																	
	33	Edif. Zonal Ope. Chetumal																	
	34	Chetumal																	
	35	Kohunlich Nicolas Drago																	
6	36	Xpu																	
	37	Calakmul																	
	38	Comuna																	
	39																		
	40																		
	41																		
	42																		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del Formato: Checklist de Verificación FORMATO No. 4

Numeral	Descripción
1	Marca de cumplimiento en el rubro de adecuación del cronograma por inmueble.
2	Marca de cumplimiento en el rubro de acta constitutiva por inmueble.
3	Marca de cumplimiento en el rubro de carta corresponsabilidad por inmueble.
4	Marca de cumplimiento en el rubro de ordenamiento jurídico interno por inmueble.
5	Marca de cumplimiento en el rubro de actualización de material fotográfico por inmueble.
6	Marca de cumplimiento en el rubro de acta simulacros por inmueble.
7	Marca de cumplimiento en el rubro de evidencia simulacros por inmueble.
8	Marca de cumplimiento en el rubro de planos actualizados por inmueble.
9	Marca de cumplimiento en el rubro de inventarios sistemas contra incendio por inmueble.
10	Marca de cumplimiento en el rubro de riesgos internos y externos por inmueble.
11	Marca de cumplimiento en el rubro de protocolos y planes de actuación por inmueble.
12	Marca de cumplimiento en el rubro de clasificación del riesgo por inmueble.
13	Marca de cumplimiento en el rubro de plan de continuidad de operaciones por inmueble.
14	Marca de cumplimiento en el rubro de dictamen estructural por inmueble.
15	Marca de cumplimiento en el rubro de evidencia mantenimiento. preventivos por inmueble.
16	Marca de cumplimiento en el rubro de capacitación brigadas por inmueble.
17	Marca de cumplimiento en el rubro de acta capacitación, constancia, lista asistencia por inmueble.
18	Marca de cumplimiento en el rubro de anexos completos por inmueble.

Formato 5

 Secretaría de la Defensa Nacional Tren Maya, S.A. de C.V.	"2025, Año de la Mujer Indígena" "Urgente"	Entidad: "Tren Maya, S.A. de C.V." Sección: (1) Mesa: (2) Oficio No. (3) Exp.
	Asunto: (4) Ampliación Revolución, Mérida, Yuc., (5)	
(6) Edificio.	Antecedente: (7)	
		(8)
	Atentamente. (9)	
<u>Para su superior conocimiento.</u> (10)		
(11)		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

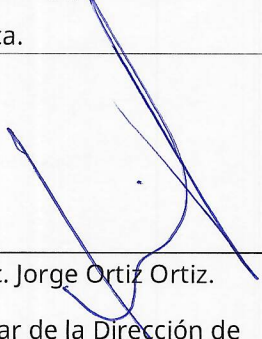
Nombre del Formato: Oficio

FORMATO No. 5

Numeral	Descripción
1	Nombre de la Coordinación que saca el Oficio.
2	Nombre de la Dirección que realiza el Oficio.
3	Número de Oficio
4	Asunto del Oficio.
5	Fecha del Oficio.
6	Nombre de la persona que va dirigido el Oficio.
7	Antecedente.
8	Contenido del Oficio.
9	Firma de la persona que envía el Oficio.
10	Relación de las personas incluidas en la copia del asunto.
11	Rubrica de la persona que le da el visto bueno.

[Handwritten signature and initials in blue ink]

 TREN MAYA TSIMIN K'AAK	VERSIÓN II	II-MP-H0M02-CGGIF-2026	Página 137 de 146	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS INTERNOS DE PROTECCIÓN CIVIL.		

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Elaboración y/o Actualización de los Programas Internos de Protección civil.		Fecha: 27 JUL 2026
Descripción y justificación de cambios: No Aplica.		
Realizó:	Revisó:	Aprobó:
 Lic. Jorge Ortiz Ortiz. Titular de la Dirección de Seguridad Física y Protección Civil.	 Lic. Francisco Javier Moreno Carrillo. Titular de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.	 Mtro. Oscar Hernández Ovjedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
27 JUL 2026	I.	No Aplica.

Objetivo

Difundir las proyecciones meteorológicas a lo largo de la ruta del Tren Maya, con el propósito de apoyar a la toma de decisiones y la implementación de medidas preventivas que garanticen la continuidad y seguridad durante la operación.

Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de observancia obligatoria para el personal adscrito a la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria, través de la Dirección de la Dirección de Seguridad Física y Protección Civil.

Políticas de operación

1. El desarrollo del presente procedimiento se realizará en apego a lo establecido en la ley General de Protección Civil y el Reglamento de la Ley General de Protección Civil.
2. Durante la temporada de Ciclones Tropicales la periodicidad de las proyecciones se emitirá de acuerdo a los semáforos del Sistema de Alerta Temprana para Ciclones Tropicales.
3. Los boletines de proyección meteorológica emitidos diariamente tendrán una vigencia de 24 horas, sin embargo, en caso de cambios súbitos en las condiciones atmosféricas que superen los umbrales de seguridad, se deberá emitir una actualización extraordinaria en un lapso no mayor a 30 minutos desde su detección.
4. En el presente procedimiento, se emplearán las siguientes denominaciones para referirse a los responsables de la ejecución de las actividades descritas:
 - a. **"Dirección de Gestión Territorial Zonal"** se utilizará para referirse a las Dirección de Gestión Territorial Zona Norte, Sur y Oriente.
 - b. **"Gerencia de Coordinación Zonal"** se utilizará para referirse a las Gerencia de Coordinación Zona Norte, Sur y Oriente.
 - c. **"Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil"** se utilizará para referirse a las Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil Norte, Sur y Oriente.

Siglas

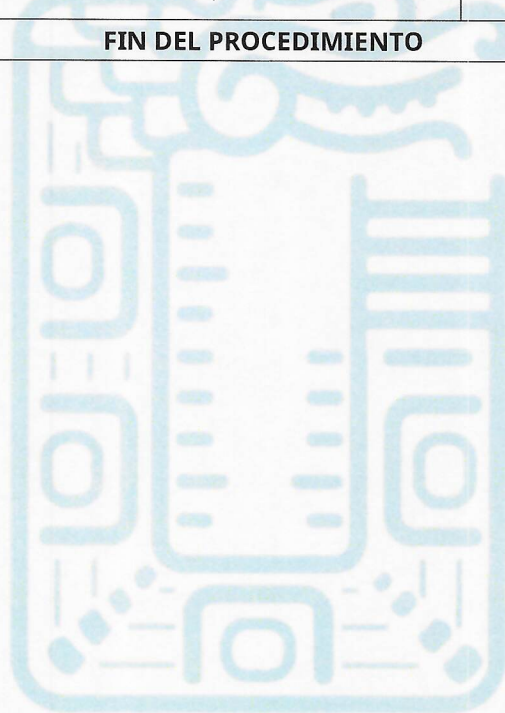
GPC	Gerencia de Protección Civil
SRM	Subgerencia de Riesgos Meteorológicos
SMN	Servicio Meteorológico Nacional
NOAA	National Oceanic and Atmospheric Administration
DGTZ	Dirección de gestión Territorial Zonal
GCZ	Gerencia de Coordinación Zonal
SSFPC	Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil

Descripción narrativa del procedimiento

Procedimiento: Proyección de Riesgos Meteorológicos

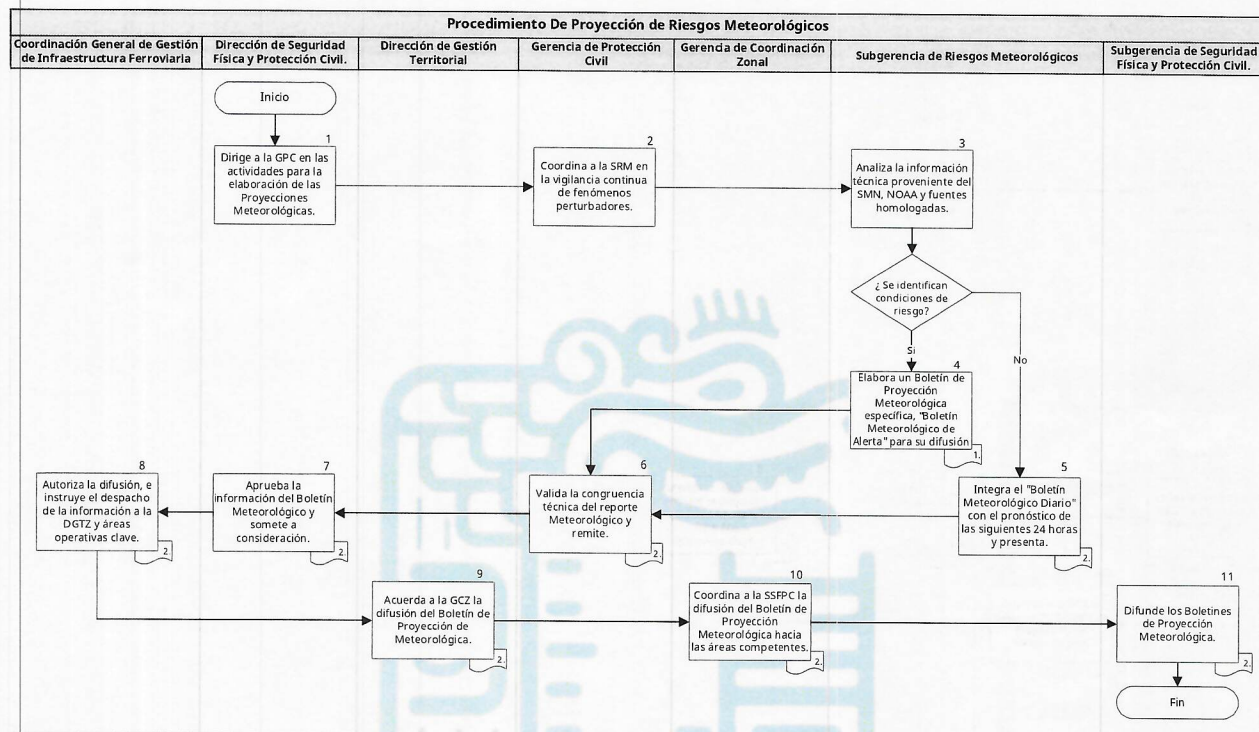
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil	Dirige a la GPC en las actividades para la elaboración de las Proyecciones Meteorológicas, conforme al Plan de Trabajo Semanal y los lineamientos de vigilancia meteorológica.	Medios electrónicos	1 hora
2	Gerencia de Protección Civil	Coordina a la SRM en la vigilancia continua de fenómenos perturbadores, a fin de asegurar la consulta de fuentes oficiales.	Medios electrónicos	1 hora
3	Subgerencia de Riesgos Meteorológicos	Analiza la información técnica proveniente del Servicio Meteorológico Nacional (SMN), NOAA y fuentes homologadas, para determinar su impacto en la zona de influencia.	Medios electrónicos	1 hora
¿SE IDENTIFICAN CONDICIONES DE RIESGO SEVERO O INMINENTE?				
SI				
4	Subgerencia de Riesgos Meteorológicos	Elabora un Boletín de Proyección Meteorológica específica, "Boletín Meteorológico de Alerta", detallando zona de impacto, hora estimada y nivel de riesgo para su difusión.	(1) Boletín de Proyección Meteorológica Específica (Anexo 1)	1 hora
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 6				
NO				
5	Subgerencia de Riesgos Meteorológicos	Integra el "Boletín Meteorológico Diario" con el pronóstico de las siguientes 24 horas y presenta.	(2) Boletín de Proyección de Meteorológica General (Anexo 2)	1 hora
6	Gerencia de Protección Civil	Valida la congruencia técnica del reporte Meteorológico (Diario o Alerta) y remite.	(2) Anexo 2	1 hora
7	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil	Aprueba la información del Boletín Meteorológico y somete a consideración.	(2) Anexo 2	1 hora
8	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria	Autoriza la difusión, e instruye el despacho de la información a la DGTZ y áreas operativas clave.	(2) Anexo 2	1 hora

9	Dirección de Gestión Territorial Zonal	Acuerda a la GCZ la difusión del Boletín de Proyección de Meteorológica.	• (2) Anexo 2	1 hora
10	Gerencia de Coordinación Zonal	Coordina a la SSFPC la difusión del Boletín de Proyección Meteorológica hacia las áreas competentes.	• (2) Anexo 2	1 hora
11	Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil	Difunde los Boletines de Proyección Meteorológica a las Unidades Administrativas correspondientes.	• (2) Anexo 2	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

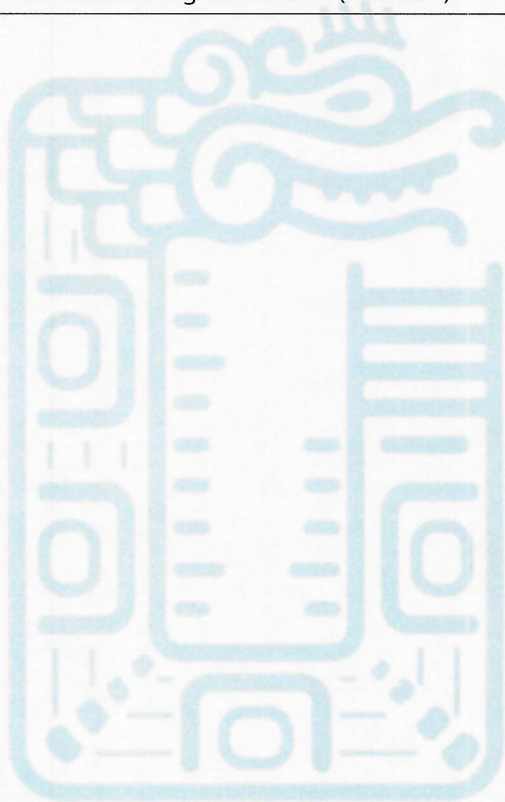


[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten mark or signature]



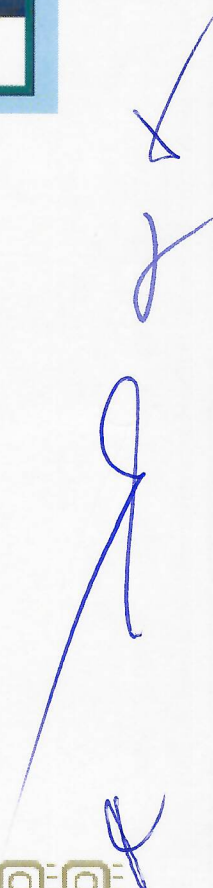
Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Boletín de Proyección Meteorológica Específica (Anexo 1).
2	Boletín de Proyección de Meteorológica General (Anexo 2).



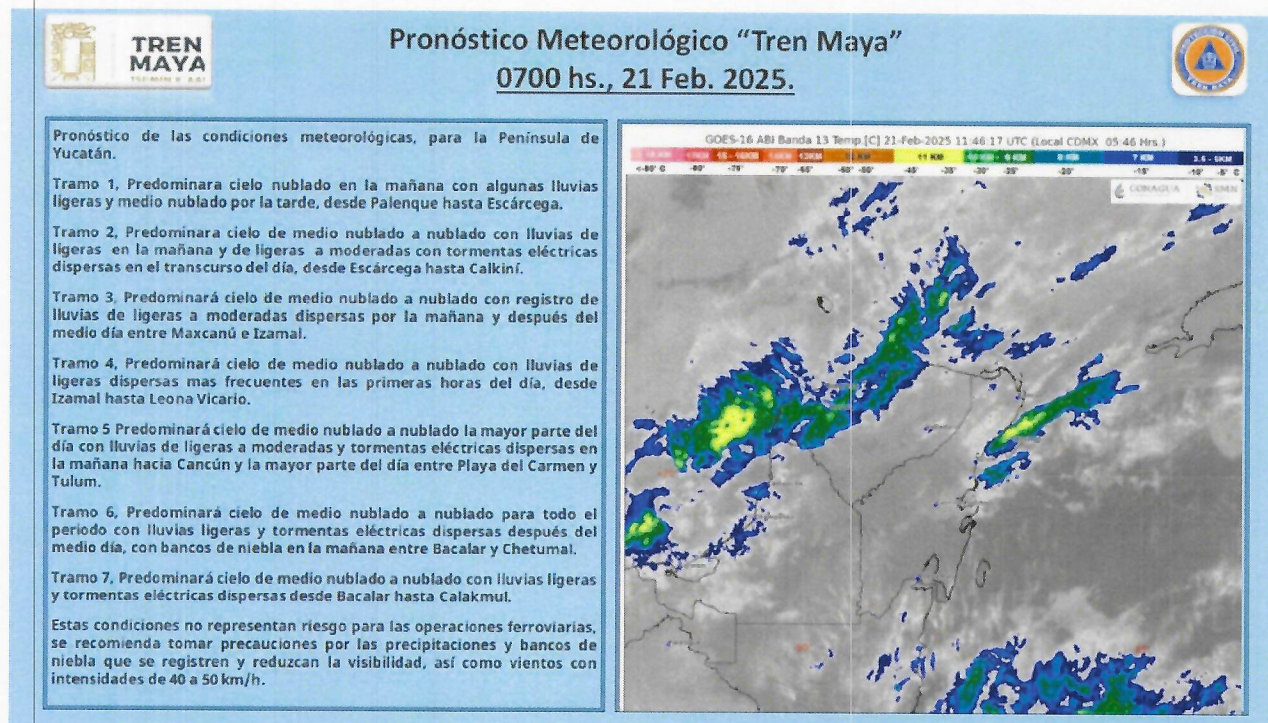
[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten mark or signature in blue ink]

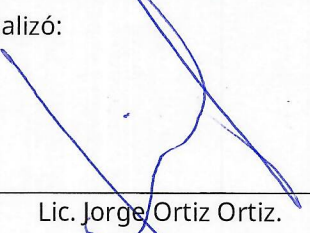
Anexo 1

Anexo 2



Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento

Nombre del Procedimiento: Proyección de Riesgos Meteorológicos		Fecha: 27 JUL 2026
Descripción y justificación de cambios: No Aplica.		
Realizó:  Lic. Jorge Ortiz Ortiz. Titular de la Dirección de Seguridad Física y Protección Civil.	Revisó:  Lic. Francisco Javier Moreno Carrillo. Titular de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.	Aprobó:  Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.

Control de cambios del procedimiento

Fecha	Versión	Descripción
27 JUL 2026	I.	No Aplica.



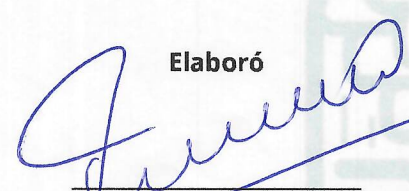
VI. Firmas

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

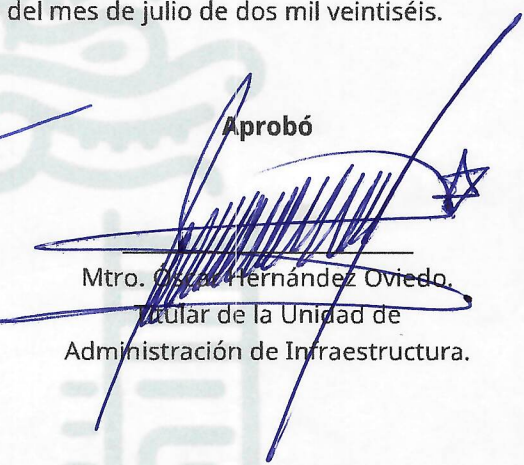
SEGUNDO. - El presente Manual podrá ser reformado o abrogado según corresponda, al ser reformado o derogado el Manual de Organización Específico de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.

En la Ciudad de Mérida, Yucatán, a los 27 días del mes de julio de dos mil veintiséis.

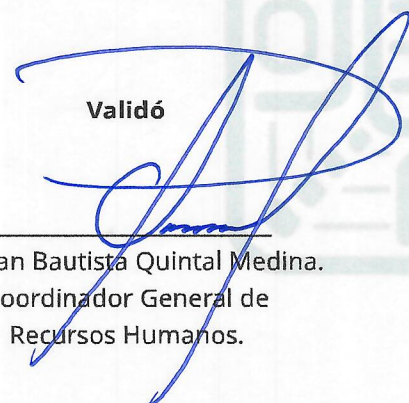
Elaboró


 Lic. Francisco Javier Moreno Carrillo
 Coordinador General de
 Gestión de Infraestructura Ferroviaria.

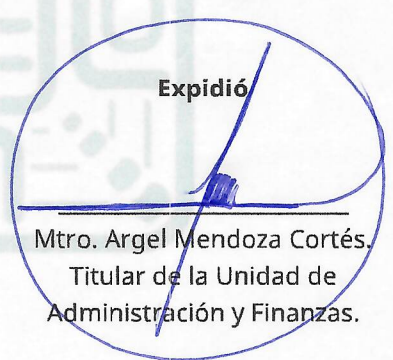
Aprobó


 Mtro. Oscar Hernández Oviedo,
 Titular de la Unidad de
 Administración de Infraestructura.

Validó


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

Expidió


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