



**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS

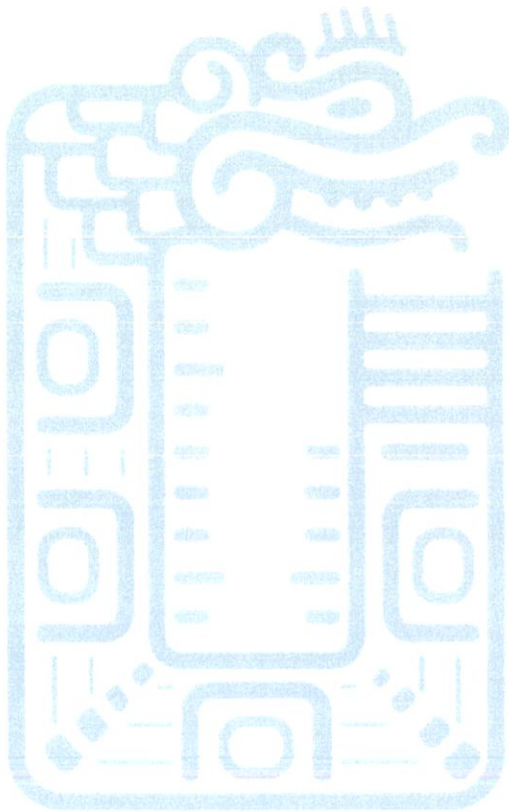
OCTUBRE 2025



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

Control de cambios del manual

Número	Descripción del cambio al documento	Fecha
I.	Creación del documento	27 OCT 2025



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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS.

ÍNDICE

	INTRODUCCIÓN	3
	OBJETIVO	4
I.	MARCO JURÍDICO	5
II.	DEFINICIONES	8
III.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	10
IV.	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	11
V.	PROCEDIMIENTOS	12
VI.	FIRMAS	122

Introducción

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

Este documento constituye una herramienta administrativa que proporciona información clara y precisa sobre las operaciones del área, cuyo objetivo es uniformar criterios, estandarizar prácticas, optimizar el uso de los recursos y mejorar la eficiencia en la ejecución de los procesos relacionados con la mercadotecnia y las ventas del servicio de transporte ferroviario.

El presente Manual de Procedimientos documenta de manera sistemática, estructurada y organizada las actividades que se efectúan en la CGCSF; en tanto, el contenido de este instrumento normativo se elaboró con base en la estructura orgánica, así como en las funciones definidas en el Manual de Organización Específico (MOE), garantizando la alineación entre las atribuciones de la Coordinación y los procedimientos que se ejecutan en el desarrollo de sus funciones.

Asimismo, el Manual fortalece la transparencia institucional, al definir las responsabilidades, procedimientos y flujos de trabajo, asegurando la trazabilidad de las acciones mediante la documentación de cada etapa de los procesos; todo ello enmarcado en un enfoque de mejora continua que facilita la evaluación, ajuste y optimización de los procedimientos en congruencia con los objetivos estratégicos de Tren Maya, S.A. de C.V., y a las mejores prácticas del sector ferroviario en materia de comercialización.

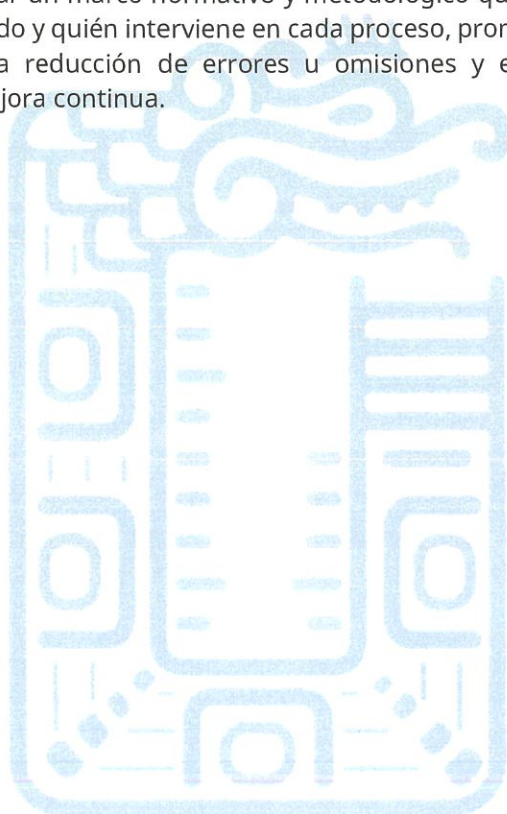
La misión de la CGCSF es desarrollar e implementar estrategias comerciales orientadas a la innovación, eficiencia y sostenibilidad en la comercialización de los servicios de Tren Maya, con el propósito de optimizar los ingresos y garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios y clientes.

En línea con esta misión, la CGCSF tiene como visión posicionar al Tren Maya como una opción de transporte ferroviario de referencia a nivel nacional e internacional, fortaleciendo sus esquemas de comercialización y fidelización de clientes, mediante estrategias de mercadotecnia, alianzas estratégicas y modelos tarifarios competitivos, dentro de un marco normativo y de gestión eficiente.

Objetivo

Establecer de manera formal, ordenada y sistemática los procedimientos que regulan el funcionamiento administrativo de las áreas adscritas a la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios, con la finalidad de orientar, estandarizar y optimizar la ejecución de las tareas y responsabilidades del personal, bajo criterios de eficiencia, eficacia, legalidad, transparencia y calidad en el servicio.

Este objetivo busca proporcionar un marco normativo y metodológico que permita al personal identificar con claridad el qué, cómo, cuándo y quién interviene en cada proceso, promoviendo el desarrollo adecuado de las funciones asignadas, la reducción de errores u omisiones y el fortalecimiento de la cultura organizacional basada en la mejora continua.



✓

✓
2
9

I. Marco jurídico

Constitución.

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

Leyes.

Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 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 Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
D.O.F. 31 de diciembre 1982 y sus reformas.

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

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

Ley General de Bienes Nacionales.
D.O.F. 20 de mayo de 2004 y sus reformas.

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

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
D.O.F. 18 de julio de 2016 y sus reformas.

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

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

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 de Ética de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 8 de febrero de 2022.

Reglamentos.

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 26 de enero de 1996 y sus reformas.

Reglamento del Servicio Ferroviario.
D.O.F. 25 de enero de 2000 y sus reformas.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
D.O.F. 28 de junio de 2006 y sus reformas.

Decretos.

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

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

Acuerdos.

ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones generales en materia de prestación de los servicios ferroviarios, complementarios y comerciales de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 22 de febrero de 2024.

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

ACUERDO por el que se actualiza el Manual de Organización General de Tren Maya, S.A. de C.V.
D.O.F. 9 de abril de 2025.

Documentos Normativos – Administrativos.

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

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

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 y sus reformas.

Handwritten signature and mark.

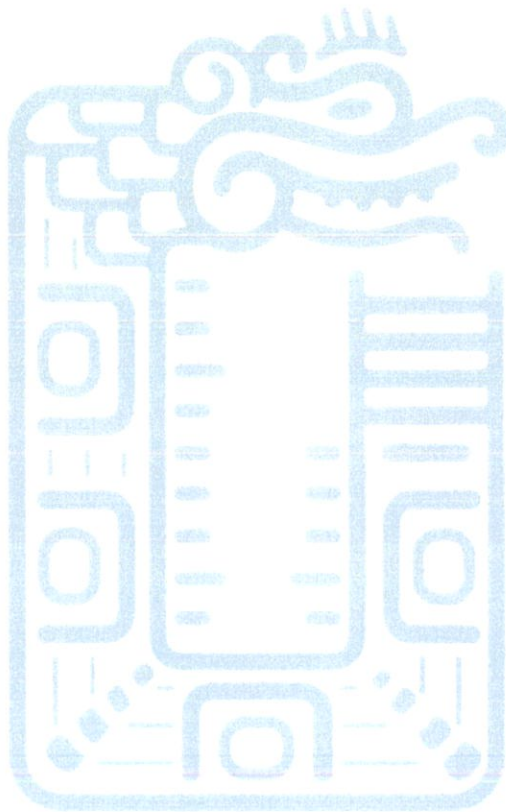
Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Procedimientos de Tren Maya, S.A. de C.V.

17 de abril de 2025.

Manual de Organización Específico de la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.

23 de septiembre de 2025.

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



/

✓

✓

9

II. Definiciones

Acuerdo: Pacto o convenio entre dos o más personas para llevar a cabo acciones o resolver un conflicto. Puede ser una decisión tomada en común por una junta, asamblea o tribunal.

Arrendamiento: Hecho de arrendar; acto o contrato mediante el cual la persona física o moral cede a otra el uso o aprovechamiento temporal de bienes y/o servicios por un precio determinado.

Catering: Servicio de provisión de comidas y bebidas, este servicio puede incluir la preparación de la comida, el servicio de mesa y la entrega de los alimentos a un lugar específico.

CGCSF: Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.

Estrategia: Plan de acciones coordinadas para dirigir un asunto y conseguir un objetivo o meta establecida.

Estrategia comercial: Plan integral desarrollado para alcanzar objetivos de ventas y obtener ventaja competitiva en el mercado.

Incidente: Acontecimiento eventual que altera o interrumpe el orden o suceso regular de las cosas.

Indicadores: Herramientas que permiten medir o evaluar el desempeño de una situación, actividad o resultado.

Investigación de mercado: Proceso sistemático que consiste en recopilar, analizar e interpretar información con el propósito de coadyuvar a la administración a tomar decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas u oportunidades de marketing.

Lineamiento: Instrumento por el que se determinan términos, límites y características que deben observarse para actividades o procesos del sector público.

Marketing: Proceso de gestionar la relación entre una empresa y sus clientes, con el objetivo de satisfacer las necesidades y deseos del mercado objetivo de forma rentable.

Mercado: Lugar físico o virtual donde se realiza el intercambio de bienes, servicios o información entre compradores y vendedores. En economía, el mercado es el espacio donde la oferta y la demanda interactúan para determinar precios y transacciones.

Precios: Valor monetario asignado a un bien o servicio, determinado por los costos de producción, las condiciones del mercado y los objetivos estratégicos de la organización.

Procedimiento: Descripción precisa de la secuencia de actividades y operaciones que deben seguirse para cumplir con los objetivos del manual.

Promoción: Componente estratégico del marketing que tiene como objetivo informar, persuadir y mantener presente en la mente del público objetivo los productos o servicios de la organización. Su finalidad es influir, de manera planificada y ética, en las actitudes y comportamientos de los consumidores, a través del uso coordinado de herramientas como la publicidad, la promoción de ventas, las relaciones públicas, el marketing directo y la venta personal.

Handwritten marks: a large 'X' and a large '9'.

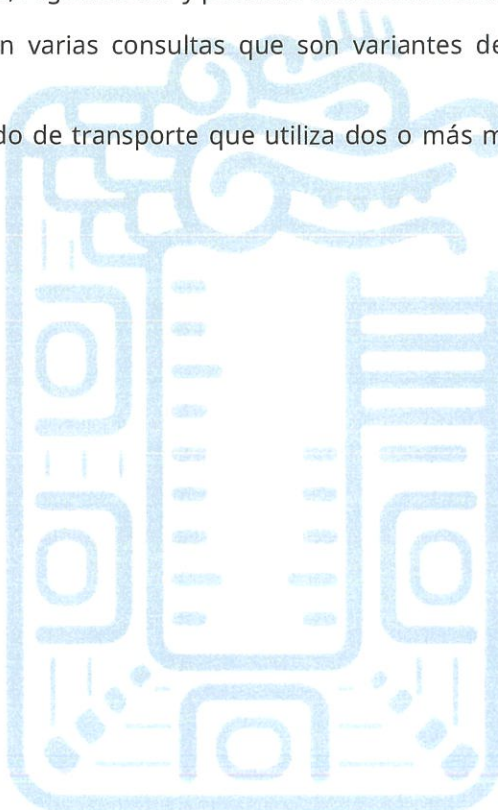
Publicidad: Herramienta estratégica de promoción orientada a comunicar, de forma planificada y persuasiva, los atributos, beneficios o valores de los productos, servicios o la imagen institucional de la organización. Su objetivo es influir en el conocimiento, la percepción y las decisiones del público objetivo, utilizando diversos medios tradicionales y digitales para difundir mensajes consistentes, creativos y alineados con la identidad y los objetivos de la empresa.

Rentabilidad: Beneficio que se puede obtener al invertir. Es el principal indicador para analizar el comportamiento de una inversión y, por tanto, para comparar diferentes inversiones

Tarifas: Importe económico establecido que debe pagar el usuario por la prestación de un servicio, determinado con base en costos, regulaciones y políticas de accesibilidad.

Tendencias: Puede consistir en varias consultas que son variantes de la misma búsqueda o que se consideran relacionadas.

Transporte intermodal: Método de transporte que utiliza dos o más modos de transporte para mover personas o mercancías.



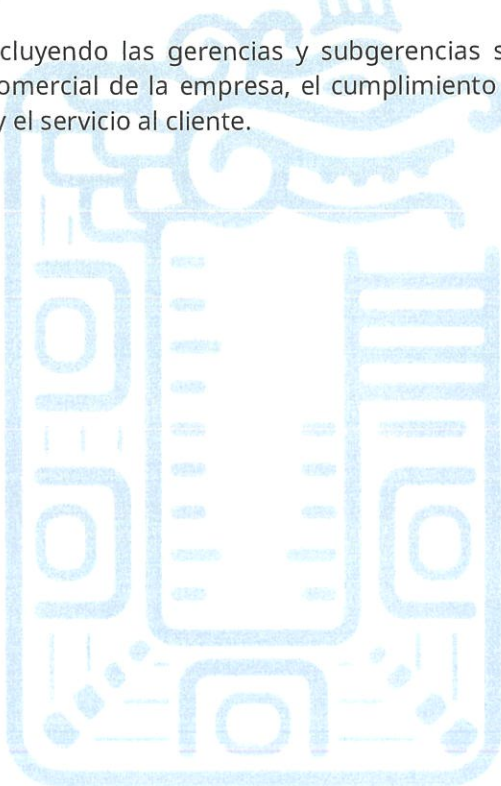
Handwritten blue marks: a checkmark, a signature, and the number 9.

III. *Ámbito de aplicación*

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación obligatoria para todas las áreas que integran la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios de Tren Maya, S.A. de C.V.

De manera específica, su aplicación comprende a las siguientes unidades administrativas:

- Dirección de Mercadotecnia, incluyendo sus gerencias y subgerencias subordinadas, responsables del diseño, implementación y evaluación de estrategias de investigación de mercado, políticas tarifarias, promoción y publicidad orientadas a fortalecer el posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Dirección de Ventas, incluyendo las gerencias y subgerencias subordinadas, encargadas de la gestión y desempeño comercial de la empresa, el cumplimiento de metas de ventas, atención a canales de distribución y el servicio al cliente.



IV. Listado de procedimientos

No.	Nombre	Página
1	Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.	12
2	Desarrollo Comercial de Estrategias, Productos y Servicios.	42
3	Publicidad de Productos y Servicios.	54
4	Gestión de Incidencias y Mejora del Servicio al Cliente.	74
5	Gestión Comercial del Servicio de Transporte Ferroviario.	101



Handwritten blue marks: a checkmark, a stylized signature, and a large number 9.

V. Procedimientos

Objetivo

Dirigir el proceso de recolección, análisis y uso de información obtenida de la investigación de mercado, a fin de definir las tarifas y precios de los servicios de transporte ferroviario de pasajeros y de carga, alineada con la estrategia comercial y la normativa vigente.

Ámbito de aplicación

El presente procedimiento aplica a la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios, a través de la Dirección de Mercadotecnia.

Políticas de operación

1. El siguiente procedimiento se llevará a cabo conforme a lo establecido en la “Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario”, en particular, a la determinación de tarifas y precios.
2. Con fundamento en el Reglamento del Servicio Ferroviario, el registro de las tarifas máximas aplicables ante la ARTF se presentará con un mínimo de diez días hábiles previo a su aplicación en los formatos que establezca la misma. En caso de no cumplir con lo previsto, no procederá su registro y serán devueltos dichos formatos, dentro de los diez días hábiles siguientes a su presentación.

Siglas

ARTF	Agencia Reguladora de Transporte Ferroviario
CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios
DM	Dirección de Mercadotecnia
HCA	Honorable Consejo de Administración
GIM	Gerencia de Inteligencia de Mercados
SIN	Subgerencia de Inteligencia de Negocios
SDMD	Subgerencia de Desarrollo de Modelos de Datos
UECC	Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial
GPT	Gerencia Precios y Tarifas
STPPS	Subgerencia de Tarifas de Pasajeros y Precios de Servicios
STC	Subgerencia de Tarifas de Carga
SDN	Subsecretaría de la Defensa Nacional

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Acuerda la solicitud de investigación de mercado emitiendo instrucciones a la DM para dar inicio al estudio correspondiente.	(1) Oficio de solicitud (Anexo 1)	1 día
2	Dirección de Mercadotecnia.	Gira las directrices para la elaboración del plan de investigación de mercado, estableciendo tiempos y formatos de entrega de los resultados; y lo comunica a la GIM.	(1) Anexo 1 (2) Cronograma de actividades (Formato 1)	2 días
3	Gerencia de Inteligencia de Mercados.	Delimita los segmentos de mercado clave de la empresa e identifica las fuentes de información relevantes.	(3) Segmentación de mercado (Anexo 2)	1 día
4		Define la metodología a emplearse en la investigación de mercado conforme a las necesidades de la investigación y a los recursos disponibles.	(4) Metodología (Anexo 3)	1 día
5		Instruye a la SIN y SDMD la recopilación de la información cualitativa y cuantitativa, respectivamente.	(2) Formato 1 (4) Anexo 3	1 día
6	Subgerencia de Inteligencia de Negocios.	Recaba la información cualitativa relacionada al comportamiento de mercado en diversas fuentes de recolección de datos.	(5) Instrumento de recolección de información cualitativa (Anexo 4)	5 días
7		Identifica las tendencias de mercado, comportamiento del consumidor y oportunidades de negocio e informa los resultados obtenidos a la GIM.	(5) Anexo 4	2 días
8	Subgerencia de Desarrollo de Modelos de Datos.	Obtiene información cuantitativa empleando modelos de datos conceptuales, lógicos y físicos que satisfacen los requisitos de la investigación.	(6) Reporte de resultados cuantitativos (Anexo 5)	5 días
9		Integra los datos cuantitativos obtenidos de diversas fuentes de información en las bases de datos.	(6) Anexo 5	2 días
10		Verifica el rendimiento y optimización de las bases de datos generadas y remite a la GIM.	(6) Anexo 5	1 día

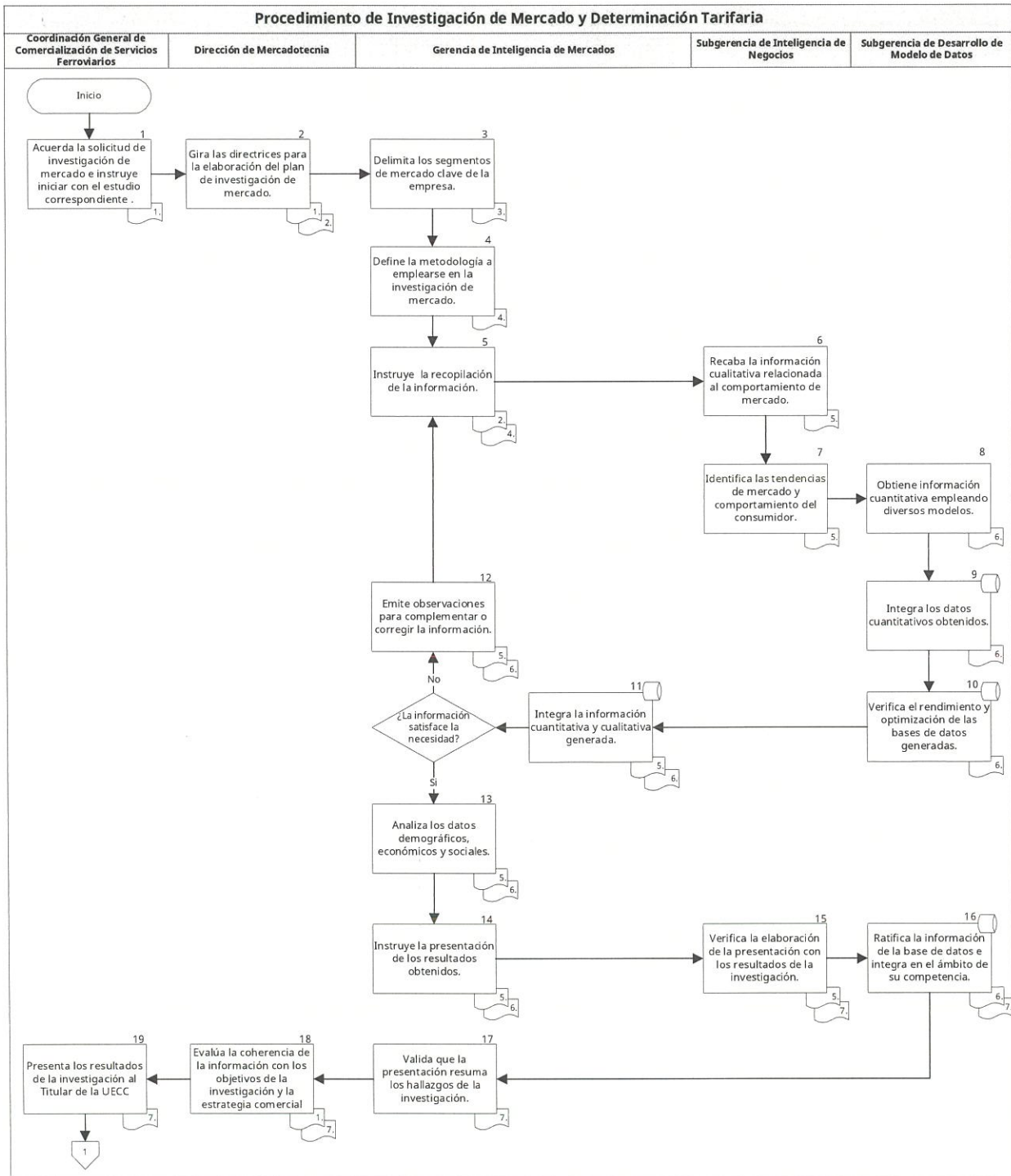
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
11	Gerencia de Inteligencia de Mercados.	Integra la información cuantitativa y cualitativa generada y analiza la información.	(5) Anexo 4 (6) Anexo 5	3 días
¿LA INFORMACIÓN SATISFACE LA NECESIDAD PLANTEADA EN LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO?				
NO				
12	Gerencia de Inteligencia de Mercados.	Emite observaciones para complementar o corregir la información proporcionada.	(5) Anexo 4 (6) Anexo 5	1 día
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 5				
SI				
13	Gerencia de Inteligencia de Mercados.	Analiza los datos demográficos, económicos y sociales identificando patrones, segmentación de clientes y oportunidades estratégicas para la satisfacción de la necesidad planteada.	(5) Anexo 4 (6) Anexo 5	2 días
14		Instruye a la SIN y SDMD elaborar la presentación de los resultados obtenidos de la investigación de mercado en su ámbito de competencia.	(5) Anexo 4 (6) Anexo 5	1 día
15	Subgerencia de Inteligencia de Negocios.	Verifica la elaboración de la presentación con los resultados de la investigación en el cual se incluya la información clave y relevante, y remite a la SDMD.	(5) Anexo 4 (7) Presentación de resultados (Anexo 6)	3 días
16	Subgerencia de Desarrollo de Modelos de Datos.	Ratifica la información cuantitativa de la base de datos e integra la información de su competencia en la presentación, y somete a validación de la GIM.	(6) Anexo 5 (7) Anexo 6	3 días
17	Gerencia de Inteligencia de Mercados.	Valida que la presentación proporcionada resuma los hallazgos de las investigaciones de mercado y turna a la DM.	(7) Anexo 6	1 día
18	Dirección de Mercadotecnia.	Evalúa la coherencia de la información con los objetivos de la investigación y la estrategia comercial de la empresa, y turna la CGCSF.	(1) Anexo 1 (7) Anexo 6	2 días

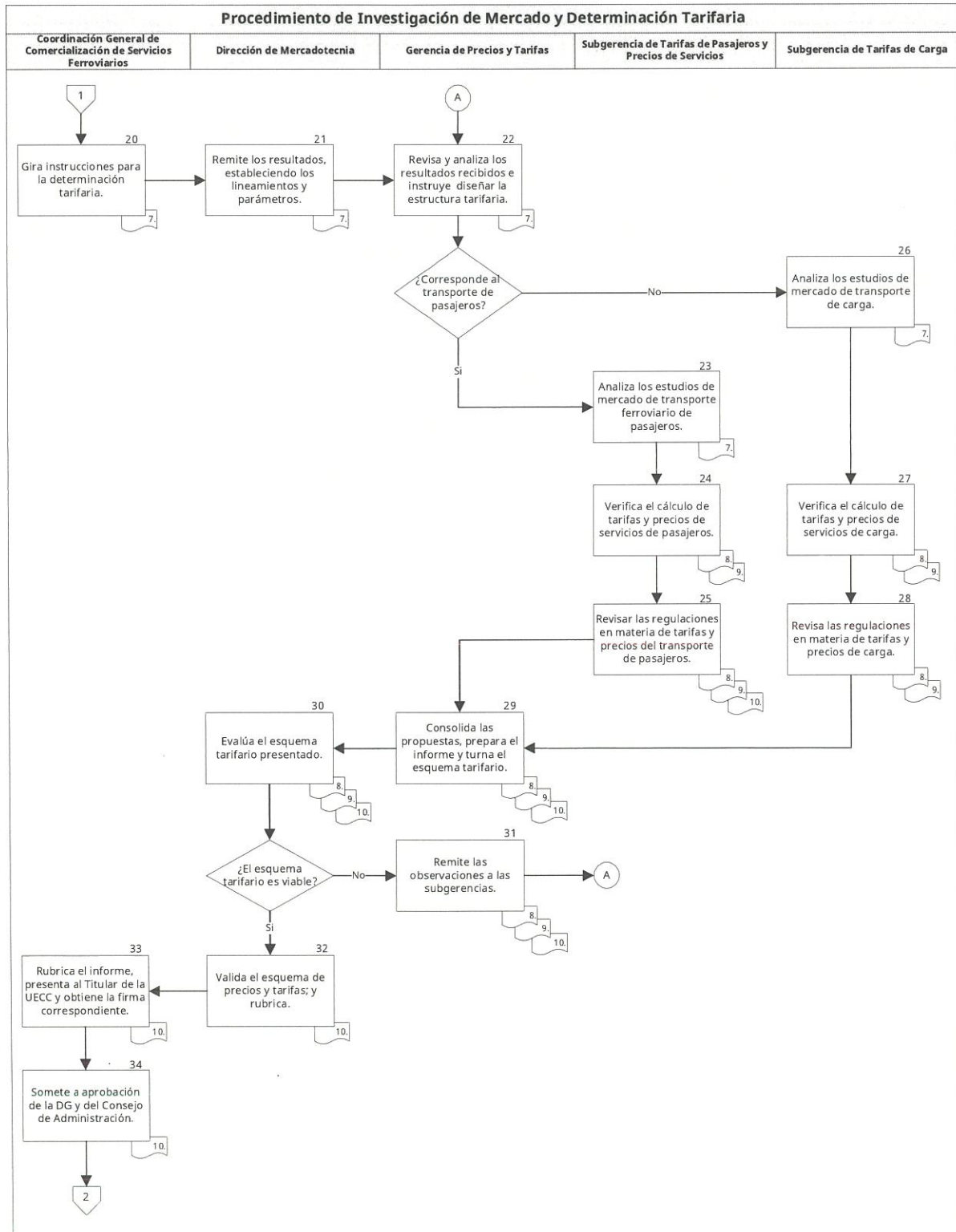
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
19	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Presenta los resultados de la investigación al Titular de la UECC y obtiene la aprobación correspondiente.	• (7) Anexo 6	1 día
20		Gira instrucciones a la DM para la determinación tarifaria del servicio de transporte ferroviario de pasajeros y carga.	• (7) Anexo 6	1 día
21	Dirección de Mercadotecnia.	Remite los resultados de la investigación de mercado a la GPT, estableciendo los lineamientos y parámetros de análisis correspondientes.	• (7) Anexo 6	1 día
22	Gerencia Precios y Tarifas.	Revisa y analiza los resultados recibidos e instruye a la STPPS y STC diseñar la estructura tarifaria en el ámbito de competencia basados en el análisis de la demanda proyectada, competencia y costos operativos.	• (7) Anexo 6	1 día
¿LA ESTRUCTURA TARIFARIA CORRESPONDE AL SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS?				
SI				
23	Subgerencia de Tarifas de Pasajeros y Precios de Servicios.	Analiza los estudios de mercado de transporte de pasajeros identificando las tendencias y comportamiento del consumidor con respecto a los precios de la competencia.	• (7) Anexo 6	1 día
24		Verifica el cálculo de tarifas y precios a través de las herramientas tarifarias correspondientes, asegurando que se cubran los costos operativos.	• (8) Cálculo de precios (Formato 2) • (9) Esquemas tarifarios (Anexo 7)	1 día
25		Revisa las regulaciones locales e internacionales en materia de tarifas y precios de servicios de transporte a pasajeros, realiza los ajustes pertinentes y remite las propuestas a la GPT.	• (8) Formato 2 • (9) Anexo 7 • (10) Acuerdo del Consejo (Anexo 8)	1 día
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 29				
NO				

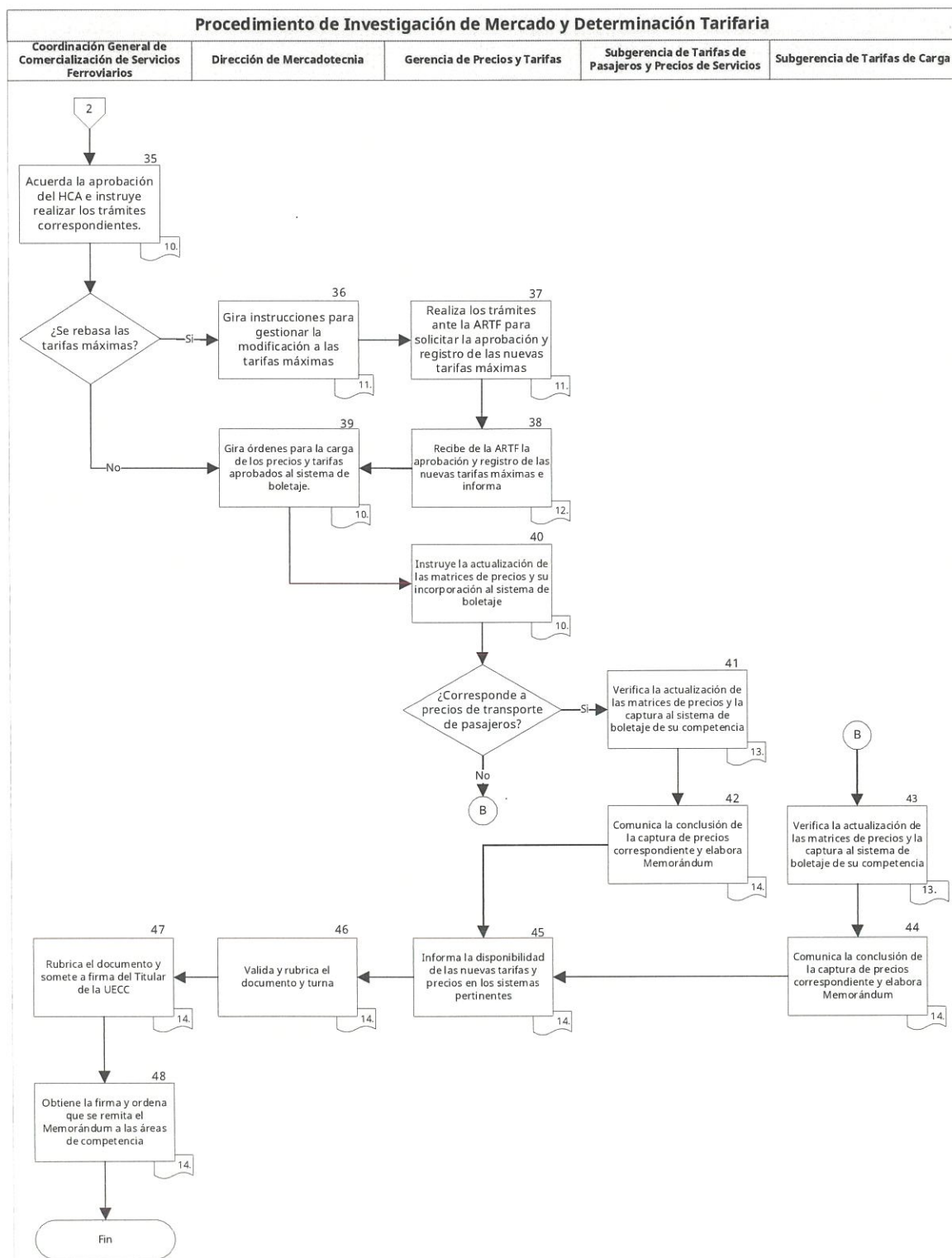
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
26	Subgerencia de Tarifas de Carga.	Analiza los estudios de mercado de transporte de carga identificando las tendencias y comportamiento del sector de carga.	• (7) Anexo 6	1 día
27		Verifica el cálculo de tarifas y precios a través de las herramientas tarifarias correspondientes, garantizando que se cubran los costos operativos.	• (8) Formato 2 • (9) Anexo 7	1 día
28		Revisa las regulaciones locales e internacionales en materia de tarifas y precios de servicios de transporte de carga, realiza los ajustes pertinentes y remite las propuestas a la GPT.	• (8) Formato 2 • (9) Anexo 7	1 día
29	Gerencia Precios y Tarifas.	Consolida las propuestas de precios y tarifas, prepara el informe y turna el esquema tarifario a la DM.	• (8) Formato 2 • (9) Anexo 7 • (10) Anexo 8	1 día
30	Dirección de Mercadotecnia.	Evalúa el esquema tarifario presentado y determina su viabilidad.	• (8) Formato 2 • (9) Anexo 7 • (10) Anexo 8	1 día
¿EL ESQUEMA TARIFARIO ES VIABLE?				
NO				
31	Gerencia Precios y Tarifas.	Remite las observaciones a las subgerencias, proponiendo innovaciones en las estrategias de precios y tarifas.	• (8) Formato 2 • (9) Anexo 7 • (10) Anexo 8	1 día
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 22				
SI				
32	Dirección de Mercadotecnia.	Valida el esquema de precios y tarifas del servicio de transporte ferroviario de pasajeros y/o carga; rubrica y turna a la CGCSF.	• (10) Anexo 8	1 día
33	Coordinación General de Comercialización	Rubrica el informe del esquema tarifario, presenta al Titular de la UECC y obtiene la firma correspondiente.	• (10) Anexo 8	1 día
34	de Servicios Ferroviarios.	Somete a aprobación de la DG y posteriormente, al IICA a través de la SDN.	• (10) Anexo 8	1 día

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
35	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Acuerda la aprobación del HCA a la DM e instruye realizar los trámites correspondientes.	• (10) Anexo 8	1 día
¿SE REBASAN LOS LÍMITES DE LAS TARIFAS MÁXIMAS REGISTRADAS ANTE LA ARTF?				
SI				
36	Dirección de Mercadotecnia.	Gira instrucciones a la GPT para gestionar la modificación de las tarifas máximas conforme a la Guía establecida.	• (11) Guía del Proceso ARTF-03-005 Registro de tarifas ferroviarias y servicios auxiliares (Anexo 9).	1 día
37	Gerencia Precios y Tarifas.	Realiza los trámites administrativos ante la ARTF para solicitar la aprobación y registro de las nuevas tarifas máximas.	• (11) Anexo 9	10 días
38		Recibe de la ARTF la aprobación y registro de las nuevas tarifas máximas e informa lo conducente a la DM.	• (12) Aprobación y registro de la ARTF (Anexo 10)	10 días
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 39				
NO				
39	Dirección de Mercadotecnia.	Gira órdenes a la GPT para la carga de los precios y tarifas aprobados al sistema de boletaje.	• (10) Anexo 8	1 día
40	Gerencia Precios y Tarifas.	Instruye a las STPPS y STC la actualización de las matrices de precios y su incorporación al sistema de boletaje.	• (10) Anexo 8	6 días
¿CORRESPONDE A PRECIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS?				
SI				
41	Subgerencia de Tarifas de Pasajeros y Precios de Servicios.	Verifica la actualización de las matrices de precios del servicio de transporte ferroviario de pasajeros y la captura al sistema de boletaje.	• (13) Matrices de precios (Anexo 11)	5 días

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
42	Subgerencia de Tarifas de Pasajeros y Precios de Servicios.	Comunica a la GPT la conclusión de la captura de precios y su disponibilidad en el sistema de boletaje de pasajeros, asimismo, elabora y remite el Memorándum con los detalles de la nueva tarifa.	• (14) Memorándum informativo de precios y tarifas (Anexo 12)	2 días
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 45				
NO				
43	Subgerencia de Tarifas de Carga.	Verifica la actualización de las matrices de precios del servicio de transporte ferroviario de carga y la captura al sistema de boletaje.	• (13) Anexo 11	1 día
44		Comunica a la GPT la conclusión de la captura de precios y su disponibilidad en el sistema correspondiente, asimismo, elabora y remite el Memorándum con los detalles de la nueva tarifa.	• (14) Anexo 12	2 días
45	Gerencia Precios y Tarifas.	Informa a la DM la disponibilidad de las nuevas tarifas y precios en los sistemas pertinentes, adjuntando el documento correspondiente.	• (14) Anexo 12	1 día
46	Dirección de Mercadotecnia.	Valida y rubrica el documento; turna a la CGCSF.	• (14) Anexo 12	1 día
47	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Rubrica el documento y somete a firma del Titular de la UECC.	• (14) Anexo 12	1 día
48		Obtiene la firma correspondiente y ordena que se remita el Memorándum a las áreas de competencia, informando el cambio o incorporación de las tarifas y precios del servicio de transporte ferroviario de pasajeros y/o carga.	• (14) Anexo 12	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO.				







Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Oficio de solicitud (Anexo 1)
2	Cronograma de actividades (Formato 1)
3	Segmentación de mercado (Anexo 2)
4	Metodología (Anexo 3)
5	Instrumento de recolección de información cualitativa (Anexo 4)
6	Reporte de resultados cuantitativos (Anexo 5)
7	Presentación de resultados (Anexo 6)
8	Cálculo de precios (Formato 2)
9	Esquemas tarifarios (Anexo 7)
10	Acuerdo del Consejo (Anexo 8)
11	Guía del Proceso ARTF-03-005 Registro de tarifas ferroviarias y servicios auxiliares (Anexo 9)
12	Aprobación y registro de la ARTF (Anexo 10)
13	Matrices de precios (Anexo 11)
14	Memorándum informativo de precios y tarifas (Anexo 12)

Anexo 1



GOBIERNO
DE TODOS



ARTEC
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

REQUISITOS OTORGAMIENTO DE CONCESIONES

- 1.- La solicitud del interesado de otorgamiento de una concesión, dentro de la misma se deberá incluir el esquema tarifario solicitado para su autorización
- 2.- El Estudio de Factibilidad

FUNDAMENTO

De conformidad con lo establecido en la fracción I del artículo 133 de la vigente Ley de Movilidad y Seguridad Vial del Estado de Campeche, la Agencia Reguladora del Transporte del Estado de Campeche tiene por objeto vigilar la prestación del servicio público de transporte en todo el territorio del Estado, por lo que es necesario, a fin de dar seguimiento a su solicitud, se cumplan las formalidades establecidas en el artículo 96 del mismo ordenamiento, que a la letra dice:

Artículo 96.- Para efectos del otorgamiento de concesiones, incremento en el servicio de transporte público; así como la modificación, adición o ampliación del servicio de transporte en cualquiera de sus modalidades, se deberá realizar a través del siguiente procedimiento:

- I. La solicitud por parte del interesado para el otorgamiento de concesiones, incremento de la oferta del servicio público de transporte, ampliación, adición o modificación en dicho servicio.
- II. El Estudio Técnico de Factibilidad presentado por el interesado, que sustente su pretensión, mismo estudio que se dividirá de la siguiente manera y que deberá estar integrado por lo siguiente:

- a) El Estudio de Mercado el cual deberá contener lo siguiente:
 1. Las zonas territoriales en las que la oferta de servicio público de transporte debe ser incrementada;
 2. El análisis de todas las empresas y/o personas físicas que actualmente intervienen en la prestación del servicio de transporte en la zona o localidad solicitada;
 3. La modalidad de servicio público de transporte de que se trate;
 4. Analizar los posibles efectos que se tendría en los factores económicos, socio culturales, estructurales y de infraestructura que implicaría la autorización de la solicitud requerida.
 5. Asentamientos humanos, fraccionamientos y unidades habitacionales comprendidos en la zona a que se refiere el inciso anterior;
 6. Infraestructura urbana, incluyendo vialidades, carreteras, comercios, industrias, escuelas comprendidos en la zona;
 7. Consideraciones técnicas relativas a la determinación de la demanda existente y a la estimación del incremento de la oferta solicitada, considerando dentro de ellas el incremento de población en los cinco años anteriores;
 8. Caracterización del usuario a través de una segmentación del mercado;
 9. Análisis de la situación actual del servicio de transporte brindado en la zona solicitada;
 10. En su caso, las rutas e itinerarios que requieren incrementarse, especificando puntos de ascenso y descenso de pasaje;
 11. El tipo y características de los vehículos que se requieran para prestar el servicio público;
 12. Estimación de demanda en relación a la oferta de servicio público de transporte cuyo incremento se solicita;
 13. Definir las necesidades respecto al tema solicitado.
 14. Generar las fuentes primarias consistentes tales como encuestas, investigación de campo, estadísticas entre otras que apoyen su pretensión.
 15. Determinar si hay variables externas que puedan influir en el resultado final.



GOBIERNO
DE TODOS



ARTEC
GOBIERNO DEL ESTADO
DE CAMPECHE

- ✓ 35. Establecer el esquema tarifario que se pretende autorizar, así como el sustento del precio en la tarifa solicitada.

b) Estudio Financiero:

1. La viabilidad financiera respecto a las unidades que se pretenden adquirir.
2. El programa de mantenimiento de las unidades, así como el sistema financiero para soportar dicho programa.
3. Establecer un esquema financiero de sustitución vehicular de conformidad con lo establecido en este reglamento.
4. **Costos Directos:** Costo del vehículo, costo de póliza de seguro, Tipo de combustible usado y/o voltios de energía eléctrica, número de baterías, rendimiento por kilómetro (litro por kilómetro), capacidad de tanque de combustible y/o capacidad de rendimiento de las baterías. (especificar si esta información es por vagón o por todo el tren)
5. **Costos Indirectos:** Costo de Lubricantes, Costo de servicios mecánicos y/o mantenimiento, Costo de sus llantas.
6. La viabilidad financiera en la aplicación de la tarifa solicitada atendiendo a la modalidad de transporte referida.

Por lo que deberá presentar el estudio técnico correspondiente, que justifique la necesidad de prestar el servicio de transporte público, tal como lo menciona en su solicitud, cumpliendo cada una de los puntos antes señalados y con los datos rigurosamente actualizados.

Requisitos para el Expediente:

- I. Copia certificada del Acta Constitutiva, con cláusula de exclusión de extranjeros;
- II. INE del Representante legal
- III. Constancia de Situación Fiscal y Opinión de cumplimiento favorable de la empresa;
- IV. RFC de representante legal
- V. Plan de trabajo respecto de la forma en que prestarán el servicio de transporte público de pasajeros, exponiendo en que forma pretenden llevar a cabo el cumplimiento de su itinerario, de manera regular, continua y uniforme;
- VI. Programa anual de mantenimiento de la unidad o parque vehicular objeto del transporte;
- VII. Facturas o Instrumento jurídico con lo cual se acredite la propiedad o posesión de los vehículos a través de los cuales se pretende prestar el servicio de transporte público de pasajeros;
- VIII. Especificaciones de las terminales;
- IX. Acreditar y contar con instalación para la concentración, resguardo, mantenimiento y limpieza para los vehículos;
- X. Carta compromiso de que en caso de otorgarse la concesión auxiliará a las autoridades federales, estatales o municipales cuando así lo requiera la Agencia, en caso de emergencia, o por razones de protección civil o seguridad pública;
- XI. Pólizas de Seguro de las unidades

✓

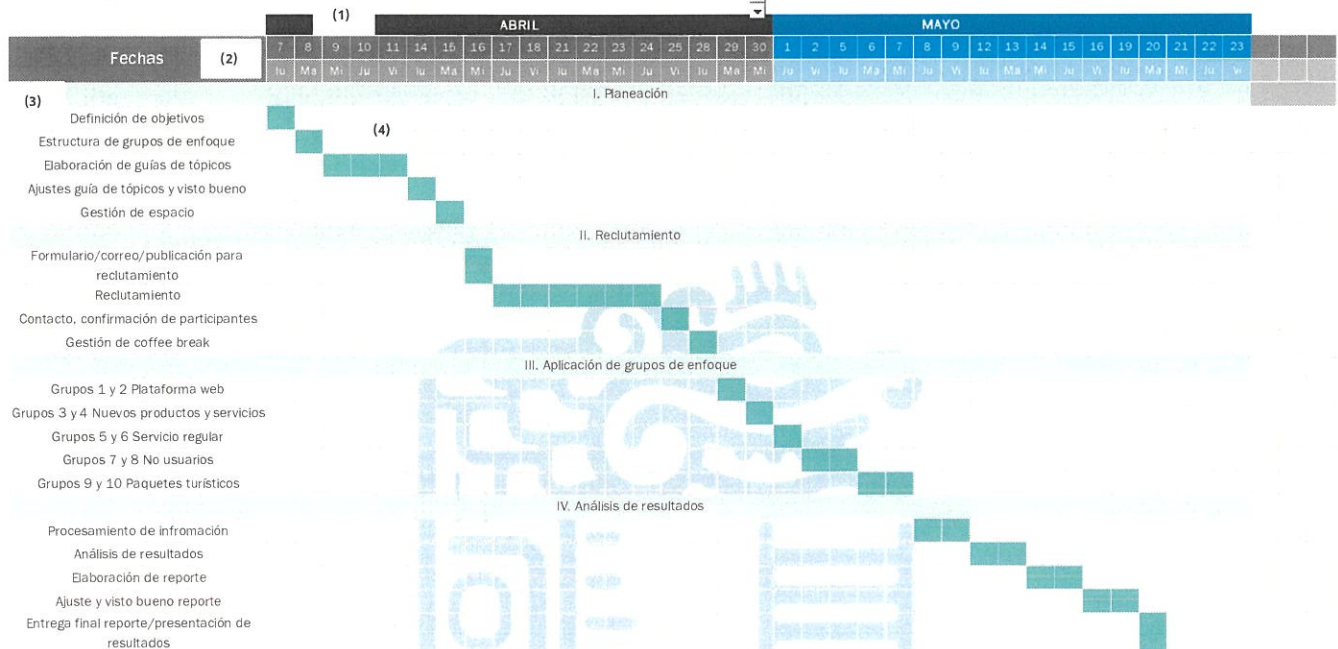
✓

9

Formato 1

Cronograma de actividades

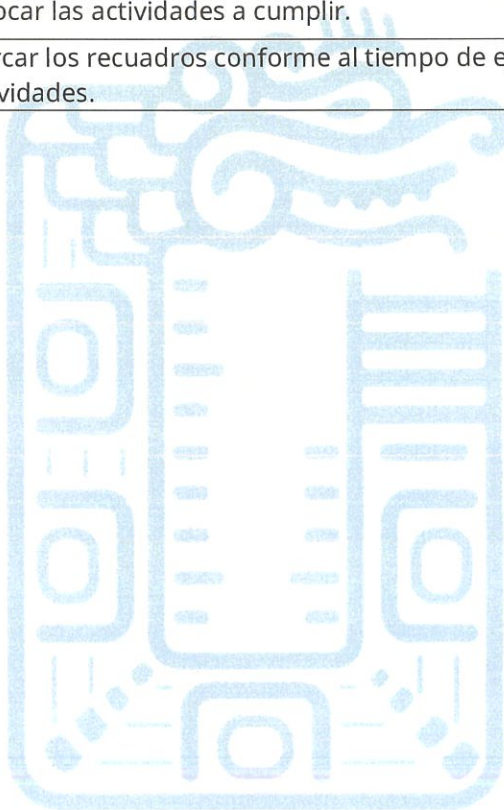
2025



INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Cronograma de actividades
FORMATO No. 1

Numeral	Descripción
1	Hace referencia a los meses en los que se llevará a cabo el cronograma de actividades.
2	Hace referencia a los días en que se llevará acabo el cronograma de actividades.
3	Colocar las actividades a cumplir.
4	Marcar los recuadros conforme al tiempo de ejecución de las actividades.



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten number 9 in blue ink.

Handwritten mark in blue ink.

Anexo 2

Base de datos de los indicadores				
Indicadores Económicos Regionales				
Indicador	Fuente	Período de actualización	Link	Observaciones
PIB (nominal/corriente)	INELGI, DataTur	Trimestral	https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia/969	El excel muestra los datos con el total del año 2024, comparado con los 4 trimestres del año 2024 de las actividades que más generaron más ingreso
PIB por Entidad Federativa	INELGI	Anual	https://www.inegi.org.mx/programas/ibent/2018/	
PIB turístico estatal	INELGI	Trimestral	https://www.inegi.org.mx/programas/itst/2018/	
Crecimiento económico (variación %)	INELGI	Trimestral	https://www.inegi.org.mx/temas/ibp/informacion_general	
Tasa de desempleo	INELGI (LNOL)	Mensual	https://www.inegi.org.mx/programas/enos/isyms/	
Tasa de ocupación	INELGI (LNOL)	Mensual	https://www.inegi.org.mx/programas/enos/isyms/	
Nivel de ingreso promedio	INELGI	Bienal	https://www.inegi.org.mx/programas/enigh/nc/2022/	
Actividades económicas	DATA/MLXICO	Mensual	https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/explore/profile-industry	
Índice Nacional de precios al consumidor (inflación)	INELGI	Anual	https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia/9563	
Indicadores de Turismo				
Indicador	Fuente	Período de actualización	Link	Observaciones
Llegadas de turistas (nac)	DataTur / Sector	Mensual	https://www.datatur.sectur.gob.mx/sitePages/compendioEstadistico.aspx?utm_source=chatgpt.com	Descargar y abrir excel No. 5,1 en la hoja Vista 07/b
Entradas aéreas de turistas extranjeros por País de Residencia	DataTur / Sector	Mensual	Aeropuertos: https://www.datatur.sectur.gob.mx/sitePages/visitantes%20por%20Residencia.aspx	
Ocupación hotelera	DataTur	Mensual	https://datatur.sectur.gob.mx/11x11/11x11-MLX.aspx	Selecciona el estado y posteriormente descarga la información mensual o anual.
Gasto turístico promedio	SLI-OTUR	Trimestral	http://www.sefotur.yucatan.gob.mx/secciones/dinamicas/24	Comunicados -> comunicación de la Gobernadora -> Generar bienestar y prosperidad compartida para la gente, objetivo del consejo consultivo de turismo: Mara (o en el buscador poner turismo y buscar actualizaciones)
	Coordinación G. de C.		https://cgc.gob.mx/	
	Secretaría de Turismo de Chiapas	Anual	https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978443&url=https://turismochiapas.gob.mx/storage/paginas/cuaderno-estadistico/seccion-es/informacion-estadistica-2024/171939/6/19-febrero-2024.pdf&ved=2ahUKEwilleXtpePaxUU5skDifceGnMQI nol-C8aQAO&usq=AOwVaw201-Og5x8-QcQ1Vn5X1-bCru	Es un PDI que muestra los resultados de las zonas y ciudades de Chiapas por parte de los visitantes extranjeros y nacionales, explicando su propósito de viaje, perfil de viajero y afluencia de gente
	La Jornada Maya Campeche		https://www.lajornadamaya.mx/campeche/24/5/3/aumento-10-por-ciento-flujo-turistico-a-campeche-durante-el-2024/?utm_source=chatgpt.com	
Movimiento aéreo por aeropuertos (entradas y salidas)	AI AC y ASUR		GRUPO ASUR: https://www.asur.com.mx/trafico-de-pasajeros-1 AI AC: https://www.gob.mx/afac/acciones-y-programas/estadisticas-280404/?utm_source=chatgpt.com	Abre la página y descargar PDI de la estadística histórica por aeropuerto
Visitantes a zonas arqueológicas	INAH	Mensual	https://www.estadisticas.inah.gob.mx	Seleccionas el año, el mes y la entidad federativa que interesa consultar
Número de parques y ecoparques / Áreas Naturales Protegidas	Gob. de México		https://www.gob.mx/semarnat/articulos/tenemos-en-mexico-6-parques-nacionales-bajo-proteccion-federal?idiom=es&__text=Ln%20M%C3%A9xico%20contamos%20con%206%20parques%20Nacionales%20que%20cubren%20una%20superficie%20de%2016%2C218%2C09%20hect%C3%A1reas	
Número de zonas arqueológicas	CONANP		https://www.gob.mx/conanp	
Número de playas	CONAGUA		https://app.conagua.gob.mx/transparencia/Contenido.aspx?ni=88n2-1098n5-658xn4-1475 https://playas.com.mx/playas-de-mexico-por-estado/#google_vignette	Selecciona el estado

Anexo 3



Anexo 4

Atributos del Tren

Amtrak Capitol Limited

Características del Servicio de pasajeros "Turísticos"

País: Estados Unidos Fecha: 03-jul-23

Características físicas del tren

Dimensiones: Información no disponible Tonelaje del Tren: Información no disponible

N de vagones: 9 Tipo de Vagones: Pasajeros, dormitorio, coche café, vagón de equipaje, salón exclusivo para comer y socializar.

N de Asientos: Información no disponible Tipo de asiento: Asientos de clase económica inferior/superior, suite dormitorio, dormitorio familiar y dormitorio accesible.

Total de plazas: Información no disponible

Velocidad (Min. Max.) del recorrido: 240 km/hr

Tipo de energía utilizada para su movilidad: Diésel

Características del Servicio

Tipo del servicio: Solo tren

Horarios del servicio: Salidas diarias a las 16:05 hrs de Chicago. Llegada 04:45 del siguiente día

Kilómetros del viaje: 1230 km

Núm. de estaciones: 16

Núm. de paradas: 15

Tiempos de ascensos y descensos en estación:

Servicios que se ofrecen a bordo en el viaje: Chequeo de equipaje, servicio de cafetería, opciones de comida caliente y fría para servir en el desayuno, almuerzo y cena, amplia selección de vinos, cervezas y licores, refresco limitados, servicio a la habitación, horarios flexibles de comida, rampa para silla de ruedas, servicio de mascotas a bordo, guías locales, dormitorios y chequeo de bicicleta a bordo.

Tiempo aproximado total de recorrido: 18 horas

Canales de venta:

Venta en línea y en ventanilla física

Características del Servicio Caterin

Incluye:

Precio

Desayuno: Omelet de tres huevos, queso mozzarella y salchicha de pollo. Jugo de naranja.

Almuerzo:

Comida: Enchiladas de pollo, queso mexicano, frijoles refritos, elote y jalapeños. Cerveza Stella Artois

Asientos

Descripción Gráfica

Estaciones del Tren Amtrak - Capitol Limited

- Washington, DC
- Rockville, MD
- Harpers Ferry, WV
- Martinsburg, WV
- Cumberland, MD - Amtrak Station
- Connellsville, PA
- Pittsburgh, PA
- Alliance, OH
- Cleveland, OH

- Elgin, OH
- Sandusky, OH
- Toledo, OH
- Warren, MI
- Elkhart, IN
- South Bend, IN
- Chicago, IL

Gráfica del recorrido de la ruta del viaje

El tren Capitol Limited viaja entre Washington DC y Chicago. Sigue la histórica línea B y O que pasa por Potomac Valley, el histórico Harpers Ferry, Allegheny Mountains y Pittsburgh. Cruza Ohio y se dirige hacia Cleveland al norte, luego cruza Ohio e Indiana y se dirige al centro de

- Estaciones del Tren Amtrak - Capitol Limited**
- Washington, DC
 - Rockville, MD
 - Harpers Ferry, WV
 - Marionburg, WV
 - Cumberland, MD - Amtrak Station
 - Connellsville, PA
 - Pittsburgh, PA
 - Alliance, OH
 - Cleveland, OH
 - Elgin, OH
 - Sandusky, OH
 - Toledo, OH
 - Waco, TX
 - Elkhart, IN
 - South Bend, IN
 - Chicago, IL



Anexo 5

Barrio de Guadalupe		
Indicador	Cantidad	Demanda potencial TL (38%)
Densidad poblacional aproximada	3,296	1252
Número de viviendas	1,090	
Número de unidades económicas	931	

DATOS		
Lugares y tipos de actividades en la zona	Porcentaje	Cantidad
Compras o servicios	32.8%	663
Trabajo o estudios	6.8%	138
Recreación	6.4%	130
Casa habitación	53.9%	1,090
Total	100.0%	2,021

Tabla_18		
Lugares y tipos de actividades en la zona	Porcentaje	Cantidad
Estudios	2%	31
Trabajo	5%	107
Recreación	6%	130
Compras o servicios	33%	663
Casa habitación	54%	1,090
Total	100%	2,021

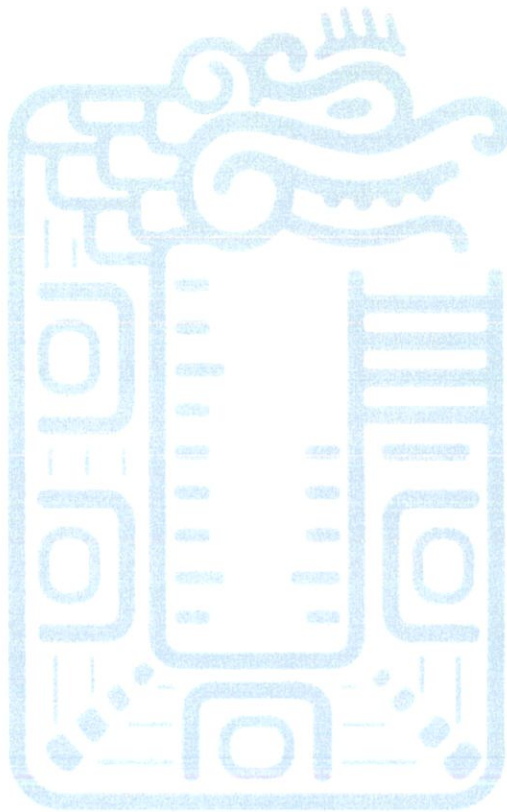


Anexo 6



Formato 2

ORIGEN	DESTINO	TREN (TARIFA LOCAL)	SERVICIO DE TRANSPORTE ORIGEN	SERVICIO DE TRANSPORTE DESTINO	COSTO TOTAL TRANSPORTE INTERMODAL	COSTO TOTAL DEL VIAJE	TRANSPORTE DE SEGUNDA CLASE	COMPETENCIA VS COSTO TOTAL DEL VIAJE EN TREN MAYA
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
							Promedio	

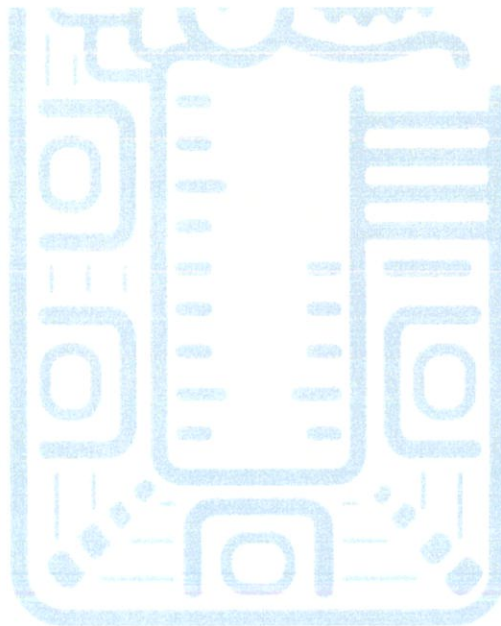


INSTRUCTIVO DE LLENADO.
Nombre del formato: Cálculo de precios
FORMATO No. 2

Numeral	Descripción
1	Indicar el nombre del lugar de origen.
2	Mencionar el nombre del lugar de destino.
3	Hace referencia a la tarifa local del Tren.
4	Hace referencia al valor monetario del servicio de transporte de origen.
5	Determinar el valor monetario del servicio de transporte de destino.
6	Establecer el costo total del transporte intermodal.
7	Establecer el costo total del viaje.
8	Indicar el valor monetario del transporte de segunda clase (si aplica).
9	Determinar la conclusión resultante de la comparación entre el costo de la competencia y el costo de viaje en el Tren Maya.

Anexo 7

				Origen		Destino					REFERENCIA	
				1		15					1	19
				Palenque		Mérida Teya					2	20
											3	21
Clase	Tarifa	Sencillo	Redondo - Ida	Dinámica Tipo I - 3.75%	Dinámica Tipo II - 7.50%	Dinámica Tipo III - 11.25%	Dinámica Tipo IV - 15.00%	Grupales Tipo I - 5.00%	Grupales Tipo II - 7.50%	Grupales Tipo III - 10.00%	4	22
Turista	Especial	\$ 691.00	\$ 622.00	\$ 665.00	\$ 639.00	\$ 613.50	\$ 587.50	\$ 656.50	\$ 639.00	\$ 622.00	5	23
	Local	\$ 864.00	\$ 777.50	\$ 831.50	\$ 799.00	\$ 767.00	\$ 734.50	\$ 821.00	\$ 799.00	\$ 777.50	6	24
	Nacional	\$1,295.50	\$ 1,166.00	\$ 1,247.00	\$ 1,198.50	\$ 1,150.00	\$ 1,101.00	\$ 1,230.50	\$ 1,198.50	\$ 1,166.00	7	25
Premier	Internacional	\$1,727.50	\$ 1,554.50	\$ 1,662.50	\$ 1,598.00	\$ 1,533.00	\$ 1,468.50	\$ 1,641.00	\$ 1,598.00	\$ 1,554.50	8	26
	Nacional	\$2,073.00	\$ 1,865.50	\$ 1,995.50	\$ 1,917.50	\$ 1,840.00	\$ 1,762.00	\$ 1,969.50	\$ 1,917.50	\$ 1,865.50	9	27
	Internacional	\$2,763.50	\$ 2,487.00	\$ 2,660.00	\$ 2,556.00	\$ 2,452.50	\$ 2,349.00	\$ 2,625.50	\$ 2,556.00	\$ 2,487.00	10	28
											11	29
											12	30
											13	31
											14	32
											15	33
											16	34
											17	
											18	



 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I		I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 35 de 122	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS				
	VERSIÓN I		INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y DETERMINACIÓN TARIFARIA		

Anexo 8

ACTA CORRESPONDIENTE A LA TERCERA SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE TREN MAYA, S.A. DE C.V., CELEBRADA EL 17 DE FEBRERO DE 2025. _____

X

2

9

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 36 de 122	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS			
	VERSIÓN I	INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y DETERMINACIÓN TARIFARIA		

Anexo 9



Proceso ARTF-03-005 Registro de tarifas ferroviarias y servicios auxiliares

**COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIONES
FERROVIARIAS DE CARGA**

REVISIÓN: 000

FECHA: 09/07/2025

OTTM-CDN-TEM-25_67_000

Rev 000

JULIO 2025



Anexo 10



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



ARTF
AGENCIA REGULADORA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO

Subsecretaría de Infraestructura
Agencia Reguladora del Transporte Ferroviario
Dirección General de Regulación Ferroviaria

Oficio No. 37.1- 06/2023

Ciudad de México, a 27 de noviembre de 2023

Director General de Tren Maya, S.A. de C.V.
 Presente

Hago referencia al Acuerdo DGRF No. 052/2023, de fecha 27 de noviembre de 2023, emitido por esta Agencia Reguladora del Transporte Ferroviario (en adelante ARTF), en el cual se ordenó el Registro de las Tarifas y Reglas de Aplicación para prestar el Servicio Público de Transporte Ferroviario de Pasajeros, aplicables al Tren Maya, S.A. de C.V., solicitado mediante su Escrito, de fecha 17 de noviembre de 2023, presentado el 21 del mismo mes y año en el Centro Integral de Servicios de la ARTF, anexando un USB y dos ejemplares impresos, y al pago de derechos correspondiente, según constancia con folio 672230003747, de fecha 17 de noviembre de 2023.

Sobre el particular se le informa que, una vez revisadas las Tarifas y Reglas de Aplicación propuestas, se procedió a efectuar el registro solicitado y con el presente se le devuelve un ejemplar debidamente requisitado.

El presente Oficio se firma por triplicado, remítase un original para el archivo, uno para el Registro Ferroviario Mexicano y el otro notifíquese personalmente. Lo anterior de conformidad con lo dispuesto en los numerales 9.1 fracción XXIX y 9.2 fracción VII del ACUERDO por el que se actualiza el Manual de Organización de la Agencia Reguladora del Transporte Ferroviario, publicado en el Diario Oficial de la Federación el dieciséis de octubre del dos mil veintitrés; así como, en los artículos 1 y 8 segundo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 17 y 36, fracciones VIII, XII y XXVII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1º, 2º fracción XXX, 37 y 40 del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes¹; 6 Bis, fracciones XI, XIX, y 46 de la Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario (en adelante LRSF); 170 del Reglamento del Servicio Ferroviario; PRIMERO, SEGUNDO, TERCERO fracciones XV y XIX, y CUARTO, del Decreto por el que se crea la ARTF como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes², publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de agosto de 2016.

Por otra parte, no omito manifestar a usted, que la entrada en vigor de las Tarifas y Reglas de Aplicación registradas será a partir del 15 de diciembre de 2023 y deberán ser publicadas en medios electrónicos, asimismo, deberá de aplicarse en términos que permitan la prestación de los servicios en condiciones satisfactorias de calidad, eficiencia, competitividad, seguridad y permanencia en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 46 de la LRSF.

Atentamente

El Director General de Regulación Ferroviaria

¹ Actualmente Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

² Idem.



2023
Francisco
IXTTLA

Anexo 11

Origen / Destino	Palenque	Boca del Cer	Tenosique	El Triunfo	Candelaria	Escárcega	Carrillo Puerto	Edzná	San Fco. Can	Tenabo	Hecelchakán	Calkiní	Maxcanú	Uman	Mérida	Tixkokob
Palenque	\$	\$90.50	\$103.00	\$199.50	\$245.00	\$328.00	\$403.00	\$481.50	\$520.50	\$559.00	\$579.00	\$604.50	\$631.00	\$666.50	\$691.00	\$705.00
Boca del Cer	\$90.50	\$	\$13.00	\$114.50	\$162.50	\$250.00	\$329.50	\$413.50	\$454.50	\$496.00	\$517.50	\$545.00	\$573.50	\$611.50	\$638.50	\$654.00
Tenosique	\$103.00	\$13.00	\$	\$102.00	\$150.50	\$238.50	\$319.00	\$403.50	\$445.00	\$486.50	\$508.50	\$536.50	\$565.00	\$603.50	\$630.50	\$646.00
El Triunfo	\$199.50	\$114.50	\$102.00	\$	\$51.00	\$144.50	\$230.00	\$320.00	\$364.50	\$409.50	\$433.00	\$463.00	\$494.00	\$536.00	\$565.00	\$582.50
Candelaria	\$245.00	\$162.50	\$150.50	\$51.00	\$	\$96.00	\$184.00	\$277.00	\$323.00	\$369.50	\$393.50	\$424.50	\$456.50	\$500.00	\$531.00	\$548.50
Escárcega	\$328.00	\$250.00	\$238.50	\$144.50	\$96.00	\$	\$92.50	\$191.00	\$239.50	\$289.00	\$315.00	\$348.00	\$382.00	\$429.00	\$461.50	\$480.50
Carrillo Puer	\$403.00	\$329.50	\$319.00	\$230.00	\$184.00	\$92.50	\$	\$103.50	\$155.00	\$207.00	\$234.50	\$269.50	\$305.50	\$355.50	\$390.50	\$410.50
Edzná	\$481.50	\$413.50	\$403.50	\$320.00	\$277.00	\$191.00	\$103.50	\$	\$54.50	\$110.00	\$139.00	\$176.00	\$214.50	\$267.50	\$305.00	\$327.00
San Fco. Car	\$520.50	\$454.50	\$445.00	\$364.50	\$323.00	\$239.50	\$155.00	\$54.50	\$	\$57.00	\$87.00	\$125.50	\$165.00	\$220.00	\$258.50	\$281.00
Tenabo	\$559.00	\$496.00	\$486.50	\$409.50	\$369.50	\$289.00	\$207.00	\$110.00	\$57.00	\$	\$30.50	\$70.50	\$111.50	\$168.00	\$208.00	\$231.50
Hecelchakár	\$579.00	\$517.50	\$508.50	\$433.00	\$393.50	\$315.00	\$234.50	\$139.00	\$87.00	\$30.50	\$	\$40.50	\$82.00	\$139.50	\$180.00	\$204.00
Calkiní	\$604.50	\$545.00	\$536.50	\$463.00	\$424.50	\$348.00	\$269.50	\$176.00	\$125.50	\$70.50	\$40.50	\$	\$42.50	\$101.50	\$143.00	\$167.50
Maxcanú	\$631.00	\$573.50	\$565.00	\$494.00	\$456.50	\$382.00	\$305.50	\$214.50	\$165.00	\$111.50	\$82.00	\$42.50	\$	\$60.00	\$102.50	\$127.50
Uman	\$666.50	\$611.50	\$603.50	\$536.00	\$500.00	\$429.00	\$355.50	\$267.50	\$220.00	\$168.00	\$139.50	\$101.50	\$60.00	\$	\$44.00	\$69.50
Mérida Teya	\$691.00	\$638.50	\$630.50	\$565.00	\$531.00	\$461.50	\$390.50	\$305.00	\$258.50	\$208.00	\$180.00	\$143.00	\$102.50	\$44.00	\$	\$26.50
Tixkokob	\$705.00	\$654.00	\$646.00	\$582.50	\$548.50	\$480.50	\$410.50	\$327.00	\$281.00	\$231.50	\$204.00	\$167.50	\$127.50	\$69.50	\$26.50	\$
Izamal	\$732.50	\$683.50	\$676.50	\$615.50	\$583.00	\$518.00	\$450.50	\$369.50	\$325.00	\$277.00	\$250.50	\$215.00	\$176.50	\$120.00	\$78.00	\$52.50
Chichén Itzá	\$782.50	\$738.50	\$732.00	\$676.50	\$647.00	\$587.50	\$525.00	\$449.50	\$408.50	\$363.50	\$338.50	\$305.00	\$269.00	\$216.00	\$176.00	\$152.00
Valladolid	\$808.50	\$767.50	\$761.50	\$709.00	\$681.00	\$624.50	\$565.00	\$493.00	\$453.50	\$410.00	\$386.50	\$354.00	\$319.00	\$268.00	\$230.00	\$206.50
Nuevo Xcán	\$848.50	\$812.00	\$806.50	\$760.00	\$734.50	\$683.00	\$628.50	\$562.00	\$525.50	\$485.00	\$463.00	\$433.00	\$400.00	\$352.50	\$316.00	\$294.00
Leona Vicari	\$873.00	\$840.00	\$835.00	\$792.00	\$768.50	\$720.50	\$669.50	\$607.00	\$572.00	\$534.00	\$513.00	\$484.50	\$453.00	\$407.50	\$373.00	\$352.00
Cancún Aerc	\$890.50	\$860.50	\$856.00	\$816.00	\$794.00	\$749.00	\$700.50	\$641.00	\$607.50	\$571.00	\$551.00	\$523.50	\$493.50	\$450.00	\$416.50	\$396.50
Puerto More	\$905.50	\$878.00	\$874.00	\$836.50	\$816.00	\$773.50	\$728.00	\$671.00	\$639.50	\$604.50	\$585.00	\$559.00	\$530.00	\$488.00	\$456.00	\$436.50
Playa del Ca	\$917.00	\$891.50	\$887.50	\$852.50	\$833.00	\$792.50	\$749.00	\$694.50	\$664.00	\$630.50	\$611.50	\$586.50	\$558.50	\$517.50	\$486.50	\$467.50
Tulum	\$939.50	\$919.00	\$915.50	\$886.00	\$869.50	\$834.00	\$795.50	\$746.50	\$719.00	\$688.50	\$671.00	\$648.00	\$622.50	\$584.50	\$556.00	\$538.00
Tulum Aeroq	\$946.50	\$927.50	\$924.50	\$897.00	\$881.50	\$848.00	\$810.50	\$764.00	\$737.00	\$707.50	\$691.00	\$668.50	\$643.50	\$607.00	\$579.00	\$562.00
F.C. Puerto	\$965.50	\$952.50	\$950.50	\$929.50	\$917.50	\$890.00	\$859.50	\$819.50	\$796.50	\$770.50	\$756.00	\$736.00	\$714.00	\$681.50	\$656.50	\$641.00
Chacchoben	\$975.00	\$967.00	\$965.50	\$950.50	\$941.00	\$919.00	\$893.00	\$859.00	\$839.00	\$816.00	\$803.50	\$785.50	\$766.00	\$736.50	\$714.00	\$700.00
Bacalar	\$654.00	\$598.50	\$590.00	\$521.00	\$485.00	\$412.50	\$314.00	\$283.50	\$265.50	\$245.00	\$233.50	\$217.00	\$209.00	\$197.00	\$185.00	\$178.50
Chetumal A	\$618.50	\$560.00	\$551.50	\$479.00	\$441.50	\$366.00	\$439.00	\$515.00	\$552.00	\$586.50	\$655.50	\$740.50	\$824.00	\$799.00	\$779.50	\$767.00
Kohunlich	\$580.50	\$519.00	\$510.00	\$434.50	\$395.00	\$316.50	\$392.00	\$471.50	\$510.50	\$586.00	\$676.50	\$786.00	\$847.50	\$824.00	\$806.00	\$794.50

Anexo 12



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

Memorándum

"2025, Año de la Mujer Indígena"

"Urgente"

No.: T.M.M./CMZ/

Asunto: Notificación de información.
Mérida, Yuc.,

Enc. Coord. Gral. De Gestión de Infra. Ferrov.
Presente.

En cumplimiento con la Tarjeta No.TM/UECC/CGEC/DINN/
emitida por la Dirección de Innovación y autorizada por el Director General de Tren
Maya, S.A. de C.V., y en relación con las actividades de esta Coordinación Gral. de
Comercialización a mi cargo, hago de su conocimiento la promoción **Comunidades Tren
Maya**, la cual tiene como objetivo incentivar la venta de boletos con origen o destino en la
estación de Xpujil. Las características, alcances y condiciones de la promoción son como se
indica a continuación:

- A. La promoción estará vigente para la **compra de boletos del** **de**
diciembre de 2025. Los boletos adquiridos bajo esta promoción **podrán utilizarse para**
viajar en cualquier fecha disponible.
- B. La promoción consiste en un **descuento del 50% sobre el precio normal** de la tarifa
correspondiente, lo que equivale a un 2x1 para **dos personas diferentes**. No aplica para
dos boletos de una misma persona.
- C. Esta promoción aplica **únicamente para boletos con origen o destino en la estación**
de Xpujil, en las tarifas **Turista Local y Turista Especial**.
- D. La promoción será válida **exclusivamente en taquillas de estaciones y será visible**
únicamente para el personal de taquilla. Para acceder a la promoción, **el cliente**
deberá entregar impreso un cupón especial que será canjeado en la taquilla al
momento de la compra. **Se anexa copia** del cupón de la promoción.
- E. Una vez presentado el cupón, el taquillero seleccionara los boletos de las tarifas
promocionales que aparecerán en las pantallas del sistema de boletaje, con el nombre
de **Tarifa Especial 2x1 Xpujil y Tarifa Local 2x1 Xpujil**.
- F. En el sistema de boletaje, las tarifas con descuento se mostrarán con un **valor del 50%**
del precio normal de las tarifas Turista Local y Turista Especial respectivamente.

A la hoja dos...



Memorándum

"2025, Año de la Mujer Indígena"

"Urgente"
No.: T.M.M./CMZ/

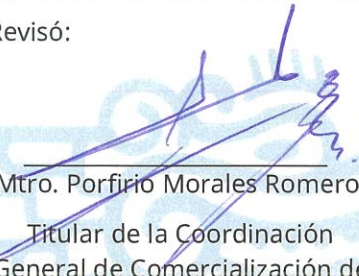
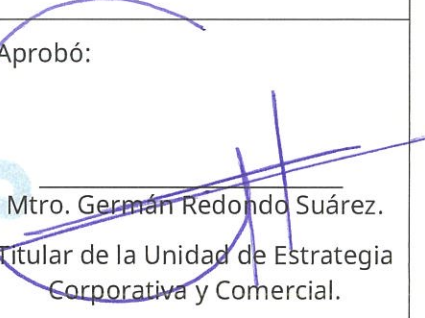
-2-

- G. Esta promoción **aplica únicamente para viajes sencillos. NO es válida para viajes redondos.**
- H. La promoción deberá **ser publicada en todas las estaciones y puntos de venta físicos**, con la finalidad de **no incurrir en ningún tipo de falta** que amerite una sanción por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor (**PROFECO**).
- I. Los boletos generados bajo esta promoción **no serán cancelables ni se podrán realizar cambios de fecha.**
- J. Para garantizar un **mayor control** sobre los cupones distribuidos entre los pobladores de Xpujil, al recibir los taquilleros cada cupón válido, **deberán registrar en cada uno de estos el Código de Reserva asociado a los boletos vendidos** con dicho descuento.
- K. Todos los boletos generados bajo esta promoción quedarán identificados en la base de datos mediante el filtro de la tarifa con descuento del 50% previamente mencionado. Al finalizar el período de la promoción, se procederá a la **conciliación** de los boletos emitidos bajo esta promoción.

Atentamente.
Titular de la Unidad de
Estrategia Corp. y Comercial.

Para su conocimiento y efectos.

El C.	Coord. Gral. de Comercialización de Svs. Ferroviarios. - Presente.
La C.	, Directora Interina de Ventas. - Presente.
La C.	, Gerente de Atención al Cliente. - Presente.
La C.	, Gerente de Estrategia Comercial. -Presente.

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.		Fecha: 27 OCT 2025
Descripción y justificación de cambios: No Aplica.		
Realizó:  Lic. Víctor Omar Lavín Sansores. Titular de la Dirección de Mercadotecnia.	Revisó:  Mtro. Porfirio Morales Romero. Titular de la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Aprobó:  Mtro. Germán Redondo Suárez. Titular de la Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
27 OCT 2025	I	No Aplica

Objetivo

Desarrollar estrategias comerciales de productos y/o servicios que oferte la empresa Tren Maya, S.A. de C.V., con el fin de generar ventajas competitivas y fortalecer su posicionamiento en el mercado.

Ámbito de aplicación

El presente procedimiento aplica a la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios, a través de la Dirección de Mercadotecnia y la Gerencia de Desarrollo Comercial.

Políticas de operación

El procedimiento que se describe a continuación se sujetará a lo establecido en el "Manual de Lineamientos Gráficos" y la "Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público", en lo relativo al desarrollo comercial.

Siglas

DG	Dirección General
CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios
DM	Dirección de Mercadotecnia
GDC	Gerencia de Desarrollo Comercial
SEC	Subgerencia de Estrategia Comercial
SDPS	Subgerencia de Diseño de Productos y Servicios
UECC	Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial
GIM	Gerencia Inteligencia de Mercados
GPT	Gerencia Precios y Tarifas

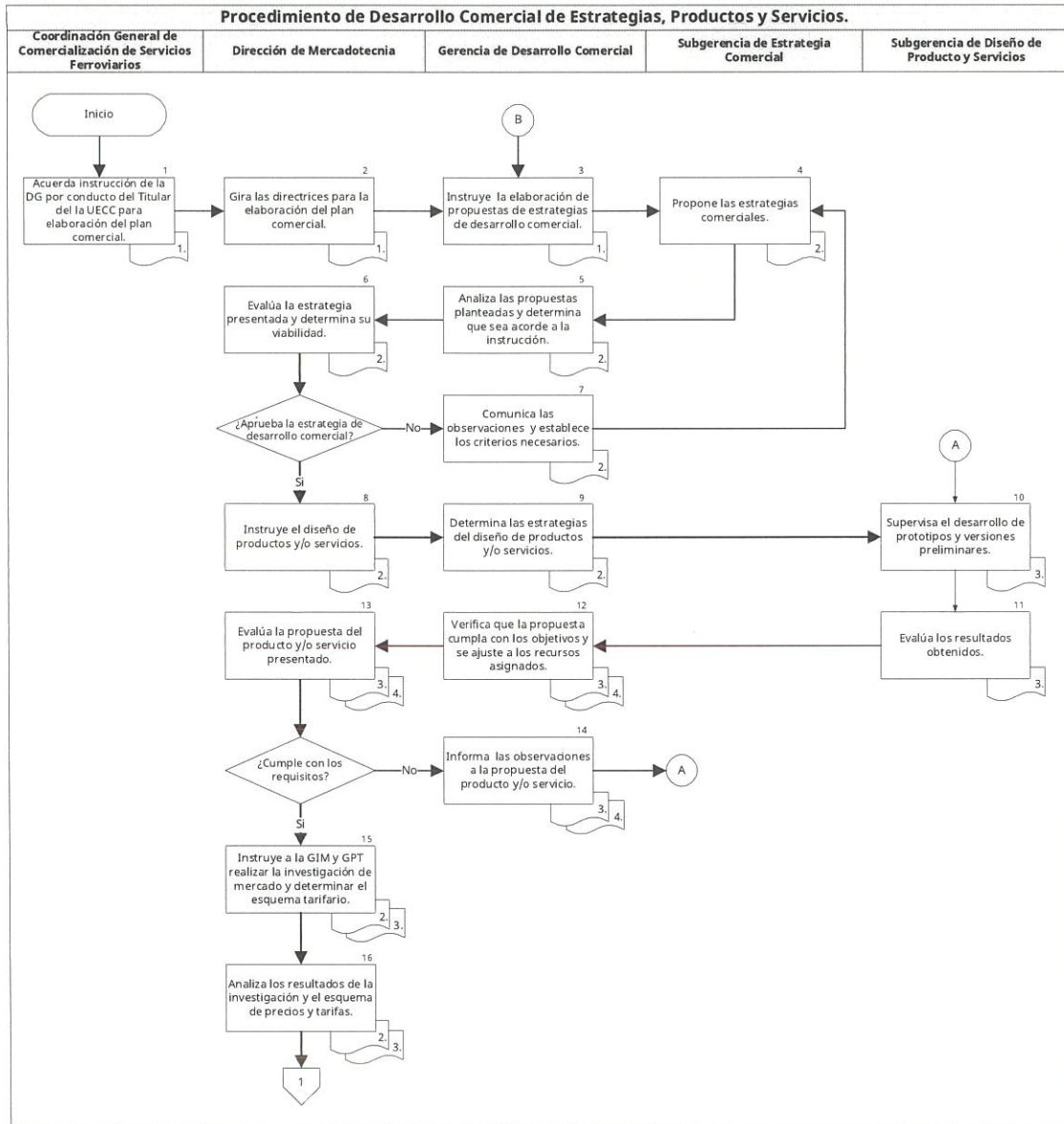
Descripción narrativa del procedimiento

Procedimiento: Desarrollo Comercial de Estrategias, Productos y Servicios.

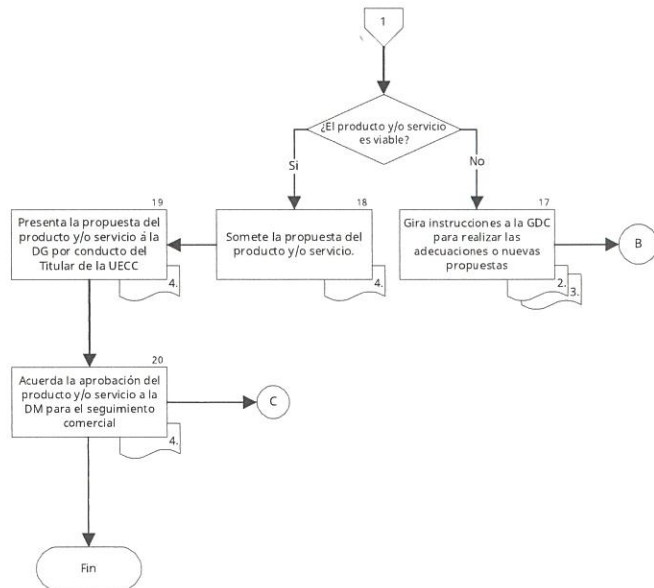
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios	Acuerda instrucción de la DG por conducto del titular de la UECC, sobre la elaboración del plan comercial del servicio de transporte ferroviario, y define líneas de acción de estrategias comerciales a la DM.	• (1) Memorándum elaboración del plan comercial (Anexo 1)	1 día
2	Dirección de Mercadotecnia	Gira las directrices para la elaboración del plan comercial, orientado a la creación de identidad de marca; y comunica a la GDC.	• (1) Anexo 1	2 días

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Desarrollo Comercial de Estrategias, Productos y Servicios.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
3	Gerencia de Desarrollo Comercial	Instruye a la SEC la elaboración de propuestas de estrategias de desarrollo comercial con base en los objetivos de la empresa.	• (1) Anexo 1	1 día
4	Subgerencia de Estrategia Comercial	Propone a la GDC las estrategias comerciales incluyendo planes de acción, objetivos específicos, tácticas, plazos y recursos necesarios.	• (2) Memorándum estrategias comerciales (Anexo 2)	1 día
5	Gerencia de Desarrollo Comercial	Analiza las propuestas planteadas, determina que sea acorde a la instrucción solicitada y turna a la DM.	• (2) Anexo 2	1 día
6	Dirección de Mercadotecnia	Evalúa la estrategia presentada y determina su viabilidad.	• (2) Anexo 2	1 día
¿APRUEBA LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO COMERCIAL?				
NO				
7	Gerencia de Desarrollo Comercial	Comunica las observaciones a la SEC y establece los criterios necesarios para complementar o corregir la información.	• (2) Anexo 2	1 día
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 4				
SI				
8	Dirección de Mercadotecnia	Instruye a la GDC el diseño de productos y/o servicios conforme a la estrategia de desarrollo comercial.	• (2) Anexo 2	1 día
9	Gerencia de Desarrollo Comercial	Determina las estrategias del diseño de productos y/o servicios, y comunica a la SDPS.	• (2) Anexo 2	1 día
10	Subgerencia de Diseño de Productos y Servicios	Supervisa el desarrollo de prototipos y versiones preliminares de productos y servicios.	• (3) Prototipos y diseños preliminares (Anexo 3)	1 día
11		Evalúa los resultados obtenidos utilizando técnicas de innovación y creatividad, y turna la propuesta de valor seleccionada a la GDC.	• (3) Anexo 3	1 día
12	Gerencia de Desarrollo Comercial	Verifica que la propuesta cumpla con los objetivos establecidos y se ajuste a los recursos asignados, y turna a la DM.	• (3) Anexo 3 • (4) Informe de la propuesta	1 día

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Desarrollo Comercial de Estrategias, Productos y Servicios.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
			(Anexo 4)	
13	Dirección de Mercadotecnia	Evalúa la propuesta del producto y/o servicio presentado.	• (3) Anexo 3 • (4) Anexo 4	1 día
¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS?				
NO				
14	Gerencia de Desarrollo Comercial	Informa a la SDPS las observaciones a la propuesta del producto y/o servicio, estableciendo los criterios necesarios para complementar o corregir.	• (3) Anexo 3 • (4) Anexo 4	1 día
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No.10				
SI				
15	Dirección de Mercadotecnia	Instruye a la GIM y GPT realizar la investigación de mercado y determinar el esquema tarifario correspondiente.	• (2) Anexo 2 • (3) Anexo 3	7 días
16		Analiza los resultados de la investigación de mercado y el esquema de precios y tarifas del producto y/o servicio a comercializar.	• (2) Anexo 2 • (3) Anexo 3	1 día
¿EL PRODUCTO Y/O SERVICIO ES VIABLE?				
NO				
17	Dirección de Mercadotecnia	Gira instrucciones a la GDC para realizar las adecuaciones o nuevas propuestas.	• (2) Anexo 2 • (3) Anexo 3	1 día
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 3				
SI				
18	Dirección de Mercadotecnia	Somete la propuesta del producto y/o servicio a la CGCSF.	• (4) Anexo 4	1 día
19	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Presenta la propuesta del producto y/o servicio a la DG por conducto del titular de la UECC.	• (4) Anexo 4	1 día
20		Acuerda la aprobación del producto y/o servicio a la DM para el seguimiento comercial correspondiente.	• (4) Anexo 4	1 día
CONTINUA CON EL PROCEDIMIENTO “PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS”				
FIN DEL PROCEDIMIENTO.				



Procedimiento de Desarrollo Comercial de Estrategias, Productos y Servicios.			
Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios	Dirección de Mercadotecnia	Gerencia de Promoción y Publicidad	Subgerencia de Publicidad Comercial



Nota: (C) Este símbolo conecta con el procedimiento 'Publicidad de Productos y Servicios'

Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Memorándum elaboración del plan comercial (Anexo 1)
2	Memorándum estrategias comerciales (Anexo 2)
3	Prototipos y diseños preliminares (Anexo 3)
4	Informe de la propuesta (Anexo 4)



✓

✓

9

Anexo 1



"2025, Año de la Mujer Indígena"

Memorándum

"Extraordinario"
No.TM/DOLIDG/

Coordinador General de Comercialización,
Presente.

Ampliación Revolución, Mérida, Yuc., a de

Esta Dirección General manifiesta su preocupación por los niveles de ocupación registrados en la clase premier y en la clase turista, los cuales, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2025, se ubicaron en 18.94% y 52.39%, respectivamente, lo que representa una ocupación total de 44.57%. Estos niveles de ocupación generaron un ingreso unitario de \$1.96 PAX/Km., frente a un costo unitario de \$11.31 PAX/Km., resultando en una contribución marginal negativa de -\$9.35 PAX/Km.

Cabe destacar que la ocupación de los trenes constituye uno de los parámetros más relevantes para alcanzar el punto de equilibrio. Lo anterior se confirma al simular un escenario con base en el programa de trenes del periodo señalado, en el cual se alcanzará una ocupación mínima del 75% en ambas clases. Bajo este supuesto, se obtendría un ingreso unitario de \$2.17 PAX/Km y un costo unitario de \$3.12 PAX/Km, lo que derivaría en una contribución marginal de -\$0.95 PAX/Km, reduciendo de manera significativa la brecha entre ingreso y costo unitario por pasajero/kilómetro.

Por lo anterior, le ordeno elaborar un plan comercial que contemple las estrategias necesarias para incrementar de forma gradual y sostenida la ocupación de los trenes regulares, con especial énfasis en la clase premier, debiendo presentarlo al que suscribe a más tardar el 1 de septiembre del 2025.

El plan para aumentar el aprovechamiento comercial de los trenes regulares, debe considerar mantener o superar el ingreso en \$2.00 PAX /Km., así como incrementar el aprovechamiento comercial de dichos trenes conforme a lo siguiente:

Periodo	Aprovechamiento	
	Premier	Turista
1 Ene. al 31 Jul. 2025 (actual)	18.94%	52.39%
A partir del 1 Dic. 2025	40.00%	55.00%
A partir del 1 Jul. 2026	55.00%	65.00%
A partir del 1 Dic. 2026	75.00%	75.00%

CMT
AAC
23.08.25
11:45

Trenes, calcular plan

- 2 -

En relación a los trenes del servicio restaurante y de larga distancia, le ordeno elabore el plan de negocio correspondiente y lo presente al suscrito a más tardar el 14 de septiembre de 2025.

Estas acciones forman parte del plan integral para alcanzar el punto de equilibrio en 2030 y deberán incorporarse al Sistema de Inteligencia de Negocio de la Dirección General. Como parte de dichas acciones, usted deberá establecer comunicación con la Dirección de Operación y Logística Interna de la Dirección General, a fin de garantizar la adecuada armonización de la información que se integra mensualmente en dicho sistema. Asimismo, será necesario acordar con la Dirección de Innovación el formato de presentación y seguimiento mensual del plan, con el propósito de alinearlo con las actividades que lleva a cabo la Coordinación General de Planeación Estratégica en materia de calidad.

Aprovecho la oportunidad para reconocer el esfuerzo que usted y su equipo han realizado en la comercialización del servicio de pasajeros. Sin embargo, es importante subrayar que aún se encuentra pendiente la puesta en operación del resto de la flota de trenes de servicio regular, así como de las unidades correspondientes al servicio restaurante y de larga distancia. En este sentido, resulta indispensable reforzar las estrategias de comercialización a fin de alcanzar el punto de equilibrio y avanzar en la consolidación del proyecto del Tren 1.

Atentamente
 Director General de Tren Maya S.A. de C.V.

Para su conocimiento y seguimiento

c.c.p. (	Titular de la Unidad de Operación de Transporte Ferroviario.
- Presente.	
c.c.p.	Titular de la Unidad de Planeación estratégica y
Comercialización. - Presente.	

Para su conocimiento.	Titular de la Unidad de Administración y Finanzas.- Presente.
c.c.p.	

2

Anexo 2



Memorándum

"2025, Año de la Mujer Indígena"

"Urgente"

No.: T.M.M./CMZ/.

Asunto: Notificación de información.

Enc. Coord. Gral. De Gestión de Infra. Ferrov.
Presente.

En relación con la venta de boletos en taquillas, hago de su conocimiento respecto a la promoción especial que se estará ofreciendo a los pasajeros denominado **"Tu Regreso, Nuestro Regalo"**, la cual tiene como objetivo incentivar la venta de boletos durante este periodo de baja demanda. Las características, alcances y condiciones de la promoción, son como a continuación se indica:

- La promoción estará vigente del
 - En la compra de un viaje redondo, el boleto de regreso es **sin costo** para el pasajero.
 - La promoción estará disponible únicamente en **taquillas de estaciones y puntos de venta físicos**, y será válida exclusivamente para **boletos en clase Turista**.
 - La promoción deberá **ser publicada en todas las estaciones y puntos de venta físicos**, con la finalidad de **no incurrir en ningún tipo de falta** que amerite una sanción por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).
- Al comprar un viaje redondo, **el sistema aplicará automáticamente la promoción**; uno de los trayectos tendrá el costo y el otro será gratuito.
- Para aplicar la promoción, se debe seleccionar la tarifa correspondiente para el pasajero en el trayecto de ida y en el trayecto de regreso elegir la tarifa denominada **"Promoción de Regreso"** la cual tendrá un **costo de \$0** de esta manera se aplicará correctamente la **promoción cobrando únicamente el boleto de ida** y otorgando el boleto de regreso sin costo.
 - Los boletos generados bajo esta promoción quedarán identificados en la base de datos con un código de reserva regular. Al finalizar el periodo de la promoción, se procederá a la **conciliación**, emparejando cada boleto comprado por uno gratis, y se informará el resultado correspondiente.

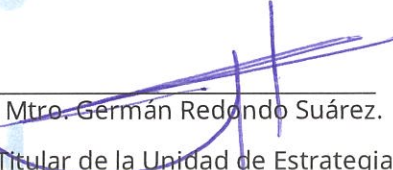
Atentamente,
., Titular de la Unidad de
Estrategia Corp. y Comercial.

9

9

Anexo 3



Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Desarrollo Comercial de Estrategias, Productos y Servicios		Fecha: 27 OCT 2025
Descripción y justificación de cambios: No Aplica.		
Realizó:  Lic. Víctor Omar Lavín Sansores Titular de la Dirección de Mercadotecnia.	Revisó:  Mtro. Porfirio Morales Romero. Titular de la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Aprobó:  Mtro. Germán Redondo Suárez. Titular de la Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
27 OCT 2025	I	No Aplica

Objetivo

Posicionar en el mercado los productos y/o servicios que oferte la empresa Tren Maya, con el propósito de impulsar su comercialización, rentabilidad y competitividad institucional.

Ámbito de aplicación

El presente procedimiento aplica a la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios, a través de la Dirección de Mercadotecnia y la Gerencia de Promoción y Publicidad.

Políticas de operación

El procedimiento que se describe a continuación se sujetará a lo establecido en la "Ley General de Comunicación Social", en materia de promoción y publicidad.

Siglas

DG	Dirección General
CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios
DM	Dirección de Mercadotecnia
UECC	Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial
GPP	Gerencia de Promoción y Publicidad
SPC	Subgerencia de Publicidad Comercial

Descripción narrativa del procedimiento

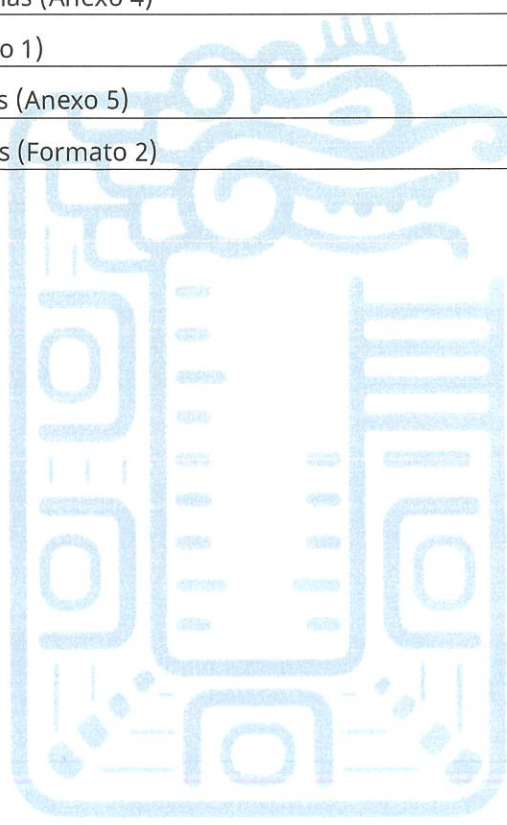
Procedimiento: Publicidad de Productos y Servicios.

No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Dirección de Mercadotecnia.	Instruye a la GPP el desarrollo de estrategias de promoción y publicidad de los productos y/o servicios aprobados por la DG con base en los resultados de la investigación de mercado y el esquema tarifario establecido.	(1) Informe de la Propuesta (Anexo 1)	1 día
2	Gerencia de Promoción y Publicidad.	Define las líneas de acción específicas en materia de promoción y publicidad dirigidas a grupos de interés del sector ferroviario y comunica a la SPC.	(2) Estrategias de promoción (Anexo 2) (3) Estrategia de publicidad (Anexo 3)	2 días

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Publicidad de Productos y Servicios.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
3	Subgerencia de Publicidad Comercial.	Elabora propuestas de estrategias publicitarias contemplando los canales de comunicación y presupuesto.	• (4) Propuestas publicitarias (Anexo 4)	3 días
4		Verifica la formulación del cronograma que indique el desarrollo de las campañas publicitarias y turna a la GPP.	• (5) Cronograma (Formato 1)	1 día
5	Gerencia de Promoción y Publicidad.	Recibe el cronograma y las propuestas de estrategias publicitarias, determina aquella que se ajuste a los criterios establecidos, y somete a la DM.	• (4) Anexo 4 • (5) Formato 1	1 día
6	Dirección de Mercadotecnia.	Analiza que la propuesta publicitaria cumpla con las leyes y regulaciones aplicables.	• (4) Anexo 4 • (5) Formato 1	2 días
¿CUMPLE CON LO ESTABLECIDO?				
NO				
7	Gerencia de Promoción y Publicidad.	Instruye a la SPC realizar las adecuaciones correspondientes, o en su caso, la presentación de una nueva propuesta.	• (4) Anexo 4 • (5) Formato 1	1 día
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 3				
SI				
8	Dirección de Mercadotecnia	Aprueba la propuesta publicitaria y somete a validación de la CGCSF.	• (4) Anexo 4 • (5) Formato 1	1 día
9	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Valida la propuesta planteada e instruye a la DM su ejecución.	• (4) Anexo 4 • (5) Formato 1	1 día
10	Dirección de Mercadotecnia.	Gira instrucciones a la GPP para la ejecución de la propuesta publicitaria conforme al cronograma establecido.	• (4) Anexo 4 • (5) Formato 1	1 día
11	Gerencia de Promoción y Publicidad.	Aplica la estrategia publicitaria y promocional en colaboración con las áreas de ventas, gestión territorial y/o proveedores externos e instruye a la SPC brindar el seguimiento correspondiente.	• (4) Anexo 4 • (5) Formato 1	2 días

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Publicidad de Productos y Servicios.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
12	Subgerencia de Publicidad Comercial.	Desarrolla las campañas publicitarias en los tiempos y formas establecidos.	(4) Anexo 4 (5) Formato 1	3 días
13		Registra el avance de actividades en la base de datos y turna a la GPP.	(6) Avance de actividades (Anexo 5)	2 días
14	Gerencia de Promoción y Publicidad.	Analiza el rendimiento de las campañas implementadas, elabora el reporte correspondiente y turna a la DM.	(6) Anexo 5 (7) Reporte de resultados (Formato 2)	1 día
15	Dirección de Mercadotecnia.	Evalúa los resultados de las campañas publicitarias determinando si los objetivos establecidos fueron alcanzados y turna a la CGCSF.	(2) Anexo 2 (6) Anexo 5 (7) Formato 2	1 día
¿SE ALCANZARON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS?				
NO				
16	Dirección de Mercadotecnia.	Indica a la GPP las nuevas estrategias que permitan alcanzar los objetivos.	(4) Anexo 4 (6) Anexo 5	1 día
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 2				
SI				
17	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Presenta los resultados obtenidos a la DG por conducto del Titular de la UECC.	(7) Formato 2	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO.				

Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Informe de la propuesta (Anexo 1)
2	Estrategias de promoción (Anexo 2)
3	Estrategia de publicidad (Anexo 3)
4	Propuestas publicitarias (Anexo 4)
5	Cronograma (Formato 1)
6	Avance de actividades (Anexo 5)
7	Reporte de resultados (Formato 2)



Handwritten blue marks: a checkmark, a stylized signature, and a number 9.

Anexo 2

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

Coord. Gral. de Comercialización,

No. TM/CMZ

Para atención del C. Gral. Bgda. Infnte. E.M. Dir. Gral. "Tren Maya S.A. de C.V."

I. ASUNTO

En relación a las actividades que realiza esta Coordinación, me permito presentar a esa Superioridad una propuesta para la implementación de promociones y actividades comerciales de cierre del año en curso.

II. INFORMACIÓN

A. Con el objetivo de conmemorar el mes patrio y aprovechar que la temporada alta vacacional concluye durante el mismo periodo, esta Coordinación a mi cargo ha desarrollado una estrategia promocional en el marco de las celebraciones por el Grito de Independencia, la cual se propone implementarse del 13 al 18 de septiembre de 2025, como sigue:

a. "¡VIVE MÉXICO SOBRE RIELES!"

1. **Promoción:** Mexicanos a un 50% de descuento sobre la tarifa nacional.
2. **Lugar:** Taquilla de cualquier estación, puntos de venta y página web.
3. **Periodo:** Comprando boletos del 13 al 18 de septiembre para viajar en cualquier fecha del mismo mes.
4. **Objetivo:** Fomentar el sentido de pertenencia e identidad nacional mediante la conmemoración del aniversario de la Independencia de México, incentivando el uso del Tren Maya durante el mes patrio, al mismo tiempo que se busca mantener equilibrada la demanda de pasajeros posterior a la temporada vacacional de verano.

B. Asimismo, con el propósito de celebrar el primer aniversario de nuestro personaje de marca Temayín, cuya primera aparición oficial en redes sociales se llevó a cabo el 20 de septiembre de 2024 (se anexa publicación), se propone materializar la campaña "Temayines a bordo" donde se implementarán una serie de promociones y estrategias comerciales, que tendrán lugar del 20 Sept. al 20 de Oct. 2025, como sigue:

a. En las tiendas Tren Maya

1. **Estrategia:** Lanzamiento de mercancía de edición limitada del Temayín (se anexa) y diversas promociones en productos dentro de la tienda.
2. **Promociones:**
 - i. En la compra de un peluche de Temayín grande, se otorga un 20% de descuento en todas las compras.
 - ii. En la compra de un peluche de Temayín mediano, se otorga un 15% de descuento en todas las compras.
 - iii. En la compra de un peluche de Temayín magnético (de hombro), se otorga un 10% de descuento en todas las compras.

-3-

IV. RECOMENDACIÓN.

Me permito recomendar a esa Superioridad, salvo su mejor determinación, autorice lo siguiente:

- Implementar la promoción "¡VIVE MÉXICO SOBRE RIELES!" del 1 al 16 de Sept. 2025 y su difusión en las redes sociales oficiales de esta empresa.
- Materializar la estrategia "Temayines a bordo" del 20 Sept. Al 20 Oct. 2025, donde se contempla la promoción dentro de la Tienda Tren Maya, la mercancía edición limitada y la implementación de la promoción "Temayines a bordo" y su respectiva difusión en las redes sociales oficiales de esta empresa.

Respetuosamente.

, Titular de la Unidad de
Estrategia Corp. y Comercial de Tren Maya S.A. de C.V.

Para su conocimiento,

el C.,"

C.G. Comercialización. - Presente.



 TREN MAYA TSIIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 63 de 122	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS			
	VERSIÓN I	PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		



Anexo gráfico de la tja de fecha 01 Sep. 2025 T.M./CMZ/4047/
1/2



Propuesta gráfica de la promoción para redes sociales.



Anexo gráfico de la tija de fecha 01 Sep. 2025 T.M./CMZ/4047/
2/2



Propuesta gráfica de banner para página web.



629

Anexo 3

Secretaría de la Defensa Nacional.

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

Coord. Gral. de Comercialización
No. T.M.M./CMZ/4503

Para atención de C. Gral. Bgda. Intdte. E.M., Dir. Gral. de Tren Maya, S.A. de C.V.
(15 Ago. 2025)

I. ASUNTO.

Informar en relación con la tarjeta No. T.M./IZM/2025/0020, de fecha 25 Jul. 2025, remitida por el Mtro. César Trinidad Sigüenza, Gerente de la estación Izamal, mediante la cual solicita se les oriente para la elaboración de publicidad de Tren Maya en la materialización de unos folletos turísticos.

II. INFORMACIÓN.

- A. Con fecha 01 Ago. 2025, personal de esta Unidad a mi cargo, llevó a cabo una reunión de trabajo con el personal del Ayuntamiento de Izamal, con el propósito de tratar y esclarecer diversos asuntos en materia de publicidad. Durante el desarrollo de dicha junta la presidencia municipal de Izamal, manifestaron lo siguiente:
- La distribución del material se llevará a cabo en diversos puntos turísticos de Izamal, asimismo, contemplan ampliar la distribución a otros municipios, como Mérida y Valladolid, entre otros.
 - Manifestaron que imprimirán un tiraje mensual de 1,000 ejemplares.
 - El espacio asignado para la difusión será equivalente a una cara dentro de un folleto de cuatro caras.
- B. Por lo anterior, esta área de Comercialización a mi cargo realizó el diseño de un folleto el cual contempla información importante para publicar en dicha distribución el folleto turístico. (Se anexa propuesta gráfica).

III. RECOMENDACIÓN.

Me permito recomendar a esa Superioridad, salva su mejor determinación autorice el diseño del folleto propuesto, con la finalidad de que la presidencia municipal de Izamal realice la impresión y distribución correspondiente, con la finalidad de dar a conocer en su contenido algunas de las corridas y horarios del Tren.

Respetuosamente..

Titular de la Unidad de
Estrategia Corporativa y Comercial

Germán Redondo Juárez.



Para su conocimiento y efecto.

c.c.p. C. Titular de la Coord. Gral. de Comercialización de Svs. Ferroviarios Tren Maya. - Presente

PMR-VOLS-IALR

14/08/25
9:36
kmj

CMZ
19/08/25
14:32
J.M.M.

¡Descubre Izamal a bordo del Tren Maya!

Horarios Disponibles

Conoce Izamal viajando desde...

Chichén Itzá	09:01 a.m.	10:40 a.m.	12:51 p.m.	17:51 p.m.
Valladolid	08:34 a.m.	10:04 a.m.	12:24 a.m.	17:14 a.m.
Merida - Teya	07:00 a.m.	09:18 a.m.	10:45 a.m.	13:05 a.m.
Concun	08:00 a.m.	09:30 a.m.	11:30 a.m.	15:40 p.m.

Horarios sujetos a cambios. Se recomienda reservar con anticipación.

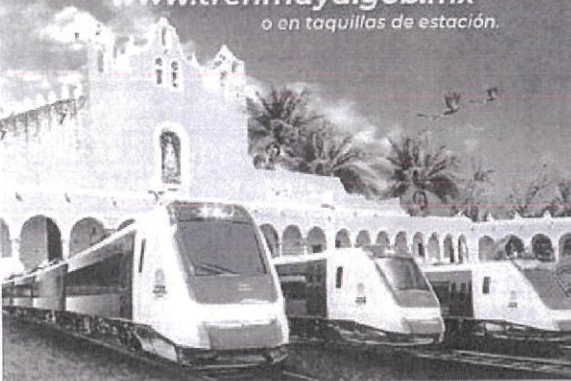
Tarifas

Conoce Izamal viajando desde...

	Clase Turista		Clase Premier Tren Maya	
	Local	Nacional	Nacional	Internacional
Chichén Itzá	\$128.00 MXN	\$132.00 MXN	\$397.50 MXN	\$410.00 MXN
Valladolid	\$108.00 MXN	\$297.00 MXN	\$475.50 MXN	\$634.00 MXN
Merida - Teya	\$77.50 MXN	\$146.00 MXN	\$234.00 MXN	\$312.00 MXN
Concun	\$64.50 MXN	\$655.00 MXN	\$1064.00 MXN	\$1419.00 MXN

Prezios sujetos a disponibilidad. Se recomienda reservar con anticipación.

Compra tus boletos en www.trenmaya.gob.mx o en taquillas de estación.

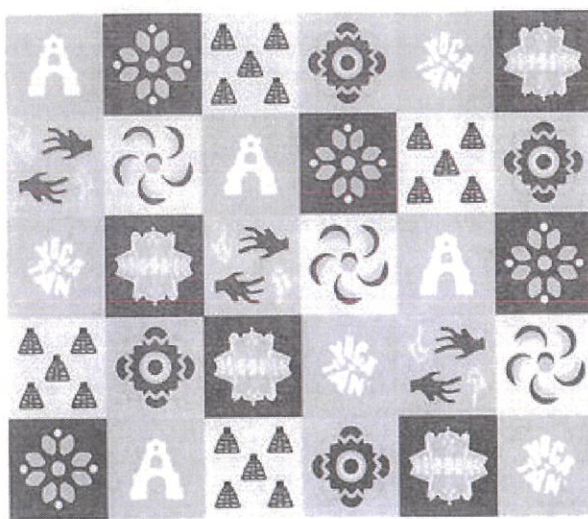


Descubre lo mejor del Mundo Maya...
¡A bordo del Tren Maya!

IZAMAL

ES MAGICO



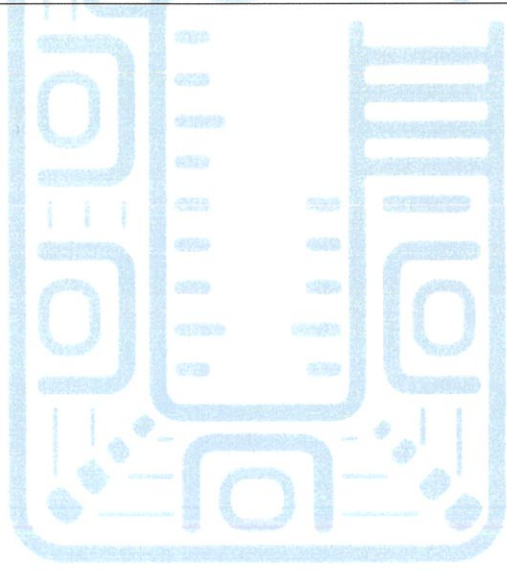


El Ayuntamiento de Izamal 2019-2027
52 988 516 1226

Oficina de Turismo: Federico Mendiguel S. H. Centro Histórico de Izamal 97540 Mérida
Yucatán, México

INSTRUCTIVO DE LLENADO.
Nombre del formato: Cronograma
FORMATO No. 1

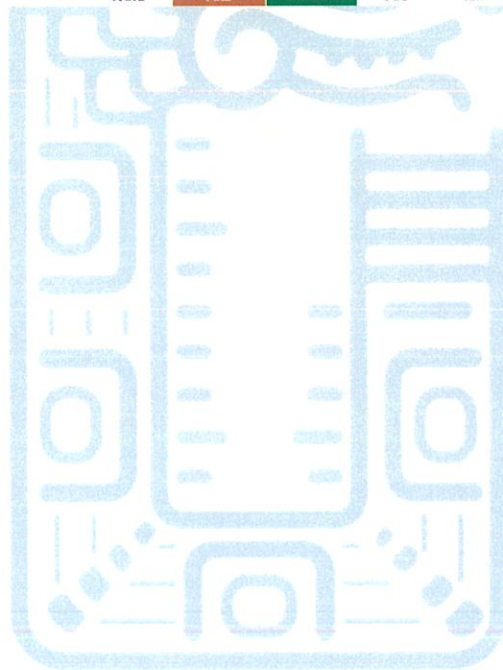
Numeral	Descripción
1	Indicar la denominación de la gerencia que sea responsable de la actividad
2	Colocar el título de los proyectos
3	Determinar las actividades a realizar para cada proyecto
4	Hace referencia a las observaciones y/o comentarios, en caso de aplicar
5	Indicar el estatus de las actividades (en proceso, con demora, completado)
6	Establecer el porcentaje de avance de la actividad
7	Mencionar la fecha de conclusión de la actividad



Handwritten blue marks on the right margin, including a large 'X' and a stylized signature.

Anexo 5

Nombre de la tarea/actividad	Entregable	Prioridad	Estatus proyecto	Solicitado por	Asignada a	Fecha de Inicio	Fecha de vencimiento	Días	% Avance
Diseño medidas artes	Pdf	Alta		MN	LB	25/08/2025	25/08/2025	0	100%
La tierra de jaguar	Reel	Alta		VL	CA	25/08/2025	25/08/2025	0	100%
Diseño pag. Web. "Tu regreso, nuestro regalo". Serv. Al cliente	Jpg	Baja		MN	LB	25/08/2025	25/08/2025	0	100%
Documentación Foro TM Sep-Oct	Word	Baja		Otros	MC	25/08/2025	26/08/2025	1	100%
Propuesta grabación de contenido	Word	Baja	Completado	MN	CA	25/08/2025	28/08/2025	3	80%
Aclaraciones para guiones Pata de Perro	Word	Alta		MN	MC	26/08/2025	27/08/2025	1	100%
Presentación Road Chicago	Ppt	Urgente		VL	CA	26/08/2025	26/08/2025	0	100%
Video Roadshow Chicago	Video	Urgente		VL	CA	26/08/2025	26/08/2025	0	100%
Agenda Sector	Ppt	Alta		KL	LB	26/08/2025	27/08/2025	1	100%
Diseño Pincus Agosto	Pdf	Media		MN	LB	26/08/2025	26/08/2025	0	100%
Presentación Trenes Norte - Serv. Al cliente	Ppt	Media		MN	LB	26/08/2025	27/08/2025	1	100%
Observaciones app TM	Word	Media		MN	MC	26/08/2025	27/08/2025	1	100%
Mockup publicidad interior tren	Jpg	Media		KL	LB	27/08/2025	27/08/2025	0	100%
Mockup publicidad interior tren	Jpg	Media		KL	CA	27/08/2025	27/08/2025	0	100%
Lone Campaña "Hecho en México"	Jpg	Urgente	Completado	KL	CA	27/08/2025	28/08/2025	1	100%
Junta con Jefe Porfirio	NA	Alta		JP	MC	27/08/2025	27/08/2025	0	100%
Guión video App TM	Word	Alta		MN	LB	27/08/2025	27/08/2025	0	100%



8
2

9

Formato 2

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

Coord. Gral. (1)
(2) No. T.M./xxxx/xxxx/xxxx

Para atn. del C. Gral. Bgda. E.M. Intdte. Dir. Gral. Tren Maya, S.A. de C.V.

(3)

I. Asunto.

(4)

II. Información.

(5)

III. Consideración.

(6)

IV. Recomendación.

(7)

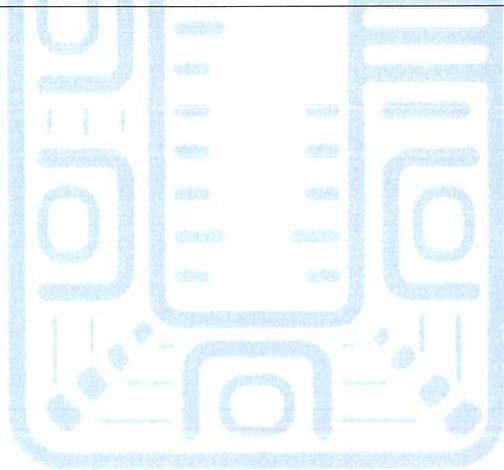
Respetuosamente.

(8)

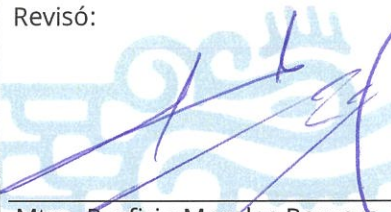
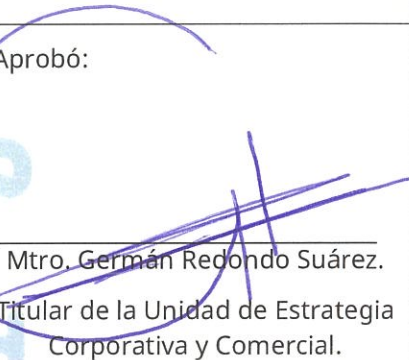
xxxx-xxxx (9)

INSTRUCTIVO DE LLENADO.
Nombre del formato: Reporte de resultados
FORMATO No. 2

Numeral	Descripción
1	Indicar el nombre de la Coordinación que elabora el documento.
2	Colocar el número de folio correspondiente.
3	Hace referencia a la fecha de emisión del documento.
4	Establecer el asunto a tratar del documento.
5	Estructurar la información del reporte de resultado.
6	Indicar las consideraciones pertinentes del reporte de resultados.
7	Establecer la recomendación con base en los resultados obtenidos del reporte.
8	Colocar el cargo, nombre, matrícula (en caso de ser militar en activo) y firma de la persona responsable de emitir el documento.
9	Determinar las iniciales y rúbricas de las personas que elaboran y revisan el documento.



X
J
9

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Publicidad de Productos y Servicios		Fecha: 27 OCT 2025
Descripción y justificación de cambios: No Aplica.		
Realizó:  Lic. Víctor Omar Lavín Sansores Titular de la Dirección de Mercadotecnia.	Revisó:  Mtro. Porfirio Morales Romero. Titular de la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Aprobó:  Mtro. Germán Redondo Suárez. Titular de la Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
27 OCT 2025	I	No Aplica



Objetivo

Implementar protocolos, políticas y manuales de servicios ante una incidencia presentada en el servicio del transporte ferroviario, con el propósito de garantizar la atención oportuna al cliente.

Ámbito de aplicación

El presente procedimiento aplica a la Coordinación de Comercialización de Servicios Ferroviarios a través de la Dirección de Ventas.

Políticas de operación

Este procedimiento se regirá conforme a los "Términos y Condiciones del Título de Transporte del Tren Maya" en el ámbito de servicio a clientes.

Siglas

UECC	Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial.
CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.
DV	Dirección de Ventas.
GAC	Gerencia de Atención al Cliente.
STyV	Subgerencia Telefónico y Virtual.
SPFyM	Subgerencia Postventa, Fidelización y Monitoreo.
SPyESC	Subgerencia de Planeación y Evaluación de Servicios al Cliente.
SPFM	Subgerencia de Postventa, Fidelización y Monitoreo.
GPVycI	Gerencia de Planeación de Ventas y Control de Incidencias.
CGO	Centro de Gestión de Operaciones.

Descripción narrativa del procedimiento

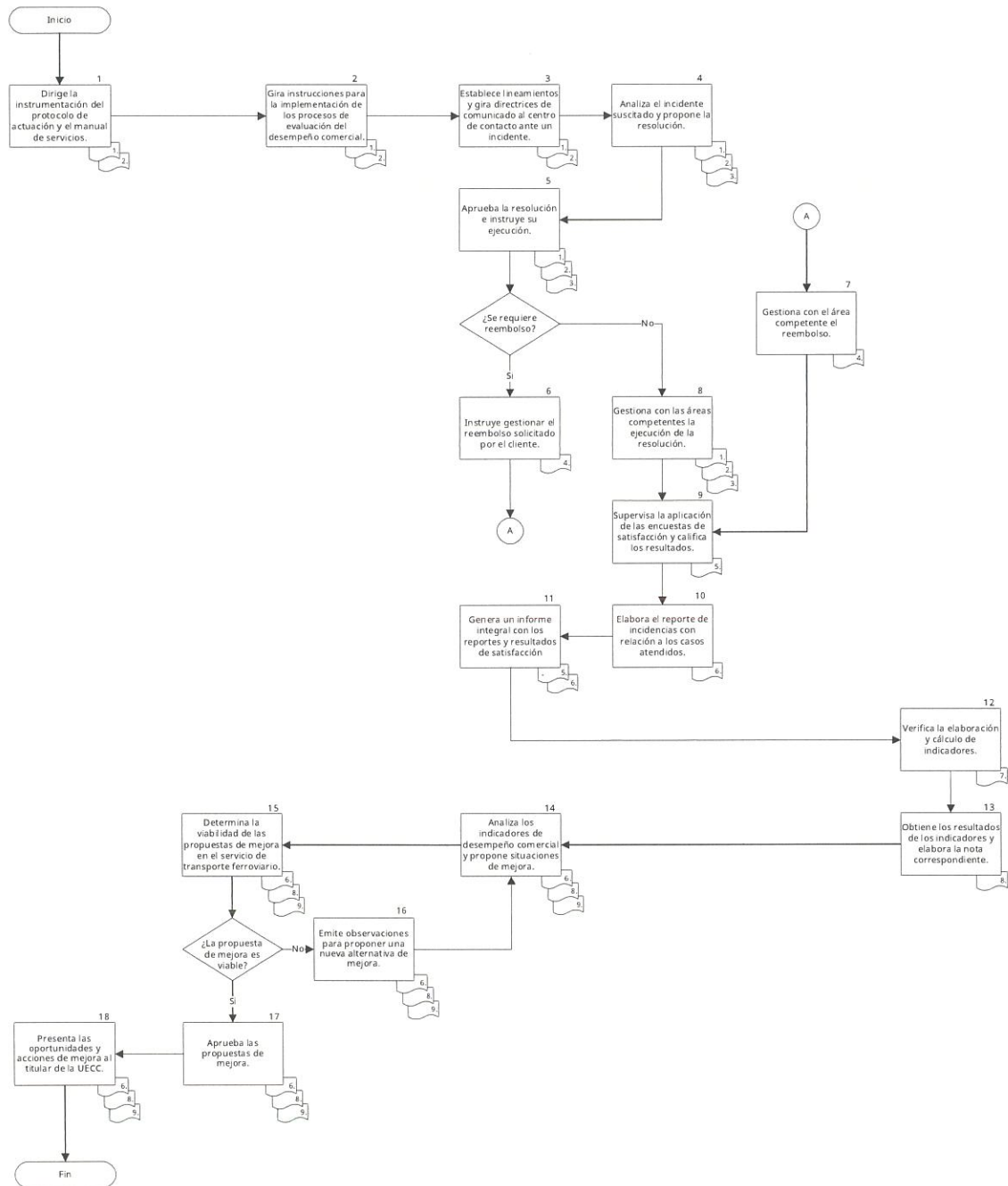
Procedimiento: Gestión de Incidencias y Mejora del Servicio al Cliente.

No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Dirige la instrumentación, protocolos de actuación y manuales de servicios, e instruye a la DV atender lo conducente.	(1) Protocolo de actuación (Anexo 1) (2) Manual de Call Center (Anexo 2)	1 día
2	Dirección de Ventas.	Gira instrucciones a la GAC para la implementación de los procesos de evaluación del desempeño con respecto al	(1) Anexo 1 (2) Anexo 2	1 día

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión de Incidencias y Mejora del Servicio al Cliente.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
		servicio comercial y el seguimiento a incidentes.		
3	Gerencia de Atención al Cliente.	Establece lineamientos a la STV, SPFM y SPES sobre el proceso de evaluación al desempeño comercial y gira directrices de comunicado al centro de contacto ante un incidente.	• (1) Anexo 1 • (2) Anexo 2	1 día
4	Subgerencia Telefónico y Virtual.	Analiza el incidente suscitado y somete a la GAC la propuesta de resolución.	• (1) Anexo 1 • (2) Anexo 2 • (3) Catálogo Speech (Anexo 3)	1 día
5	Gerencia de Atención al Cliente.	Aprueba la resolución e instruye su ejecución.	• (1) Anexo 1 • (2) Anexo 2 • (3) Anexo 3	1 día
¿LA INCIDENCIA REQUIERE REEMBOLSO PARA EL CLIENTE?				
SI				
6	Gerencia de Atención al Cliente.	Instruye a la SPFM gestionar el reembolso solicitado por el cliente.	• (4) Solicitud de reembolso (Formato 1)	1 día
7	Subgerencia de Postventa, Fidelización y Monitoreo.	Gestiona con el área competente el reembolso derivado de la incidencia presentada en el servicio comercial.	• (4) Formato 1	3 días
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 9				
NO				
8	Subgerencia Telefónico y Virtual.	Gestiona con las áreas competentes la ejecución de la resolución.	• (1) Anexo 1 • (2) Anexo 2 • (3) Anexo 3	1 día
9		Supervisa la aplicación de encuestas de satisfacción y califica los resultados de los monitoreos realizados a los agentes en atención telefónica.	• (5) Protocolo de aplicación de encuestas (Anexo 4)	1 día
10		Elabora el reporte de incidencias con relación a los casos atendidos, y turna a la GAC.	• (6) Informe de incidencias (Anexo 5)	1 día

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión de Incidencias y Mejora del Servicio al Cliente.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
11	Gerencia de Atención al Cliente.	Genera el informe integral con los reportes de incidencias y resultados de satisfacción y remite la SPESC.	(5) Anexo 4 (6) Anexo 5	1 día
12	Subgerencia de Planeación y Evaluación de Servicios al Cliente.	Verifica la elaboración y cálculo de indicadores que permita evaluar la calidad del servicio brindado.	(7) Lista de verificación para la supervisión del servicio y centros de abastecimiento (Formato 2)	1 día
13		Obtiene los resultados de los indicadores, elabora la nota correspondiente, y remite a la GAC.	(8) Relación de métricas (Anexo 6)	1 día
14	Gerencia de Atención al Cliente.	Analiza los indicadores del desempeño comercial, propone situaciones de mejora y turna a la DV.	(6) Anexo 5 (8) Anexo 6 (9) Nota de mejora (Anexo 7)	1 día
15	Dirección de Ventas.	Determina la viabilidad de las propuestas de mejora en el servicio de transporte ferroviario.	(6) Anexo 5 (8) Anexo 6 (9) Anexo 7	1 día
¿LA PROPUESTA DE MEJORA ES VIABLE?				
NO				
16	Dirección de Ventas.	Emite observaciones a la GAC para proponer una nueva alternativa de mejora.	(6) Anexo 5 (8) Anexo 6 (9) Anexo 7	1 día
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 14				
SI				
17	Dirección de Ventas.	Aprueba las propuestas de mejora y turna a la CGCSF.	(6) Anexo 5 (8) Anexo 6 (9) Anexo 7	1 día
18	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Presenta al titular de la UECC las oportunidades de mejora de los servicios ferroviarios y comerciales.	(6) Anexo 5 (8) Anexo 6 (9) Anexo 7	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

Procedimiento de Gestión de Incidencias y Mejora del Servicio al Cliente					
Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios	Dirección de Ventas	Gerencia de Atención al Cliente	Subgerencia Telefónica y Virtual	Subgerencia de Postventa, Fidelización y Monitoreo	Subgerencia de Planeación y Evaluación de Servicios al Cliente



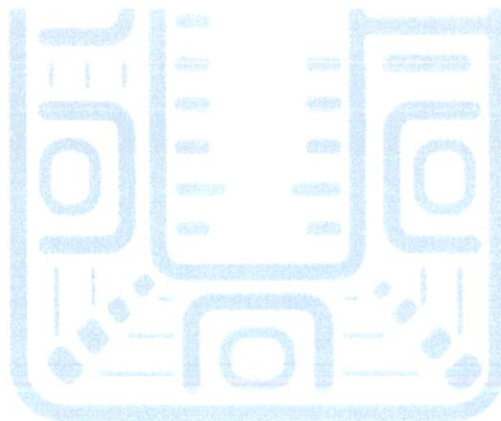
Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Protocolo de actuación (Anexo 1)
2	Manual de Call Center (Anexo 2)
3	Catalogo Speech (Anexo 3)
4	Solicitud de reembolso (Formato 1)
5	Protocolo de aplicación de encuestas (Anexo 4)
6	Informe de incidencias (Anexo 5)
7	Lista de verificación para la supervisión del servicio y centros de abastecimiento (Formato 2)
8	Relación de métricas (Anexo 6)
9	Nota de mejora (Anexo 7)

Anexo 2

	VERSIÓN II	1.1-USE-CGSC-PCSC-2023	1 DE 3
	MANUAL DE SERVICIOS AL CLIENTE		

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre del Documento	Manual de Procesos	
No. de Control	1.1-USE-CGSC-PCSC-2023	
Versión	II.	
Vigencia a partir de	JULIO 2023.	
Total de Páginas	101	
Macroproceso	Manual de Servicios al Cliente.	
Área responsable del Macroproceso (Ejecutor del Proceso)	Subdirección de Servicios al Cliente.	



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Anexo 3



Catálogo de Speech de Atención al Usuario – Tren Maya

El presente documento consolida los speeches oficiales de comunicación a usuarios del Tren Maya, diseñados para informar de manera clara, empática y oportuna en situaciones operativas, comerciales y de contingencia.

Estos mensajes se aplican en casos como retrasos, cancelaciones, cambios de tren o de vagón, modificaciones de horario, entre otros escenarios frecuentes en la operación.

La información de los usuarios se obtiene a través de listas descargadas del sistema de boletaje, y la notificación se realiza mediante llamadas telefónicas y el envío de mensajes de texto masivos a través de WhatsApp, garantizando que los pasajeros reciban a tiempo las actualizaciones necesarias para su viaje.

Asimismo, el presente documento se mantiene en constante actualización, de acuerdo con las necesidades del Tren Maya, con el fin de asegurar que la comunicación con los usuarios evolucione conforme a los escenarios operativos y de servicio.

Este catálogo busca unificar el tono y el contenido de los mensajes, asegurando que todos los usuarios reciban la misma atención con calidez, respeto y profesionalismo, alineados con los estándares de calidad del Tren Maya.

I. Speech de apoyo a usuarios con transbordo de tren por retraso – Descuento ADO y opciones de boleto.

Buenas tardes, estimado usuario.

Le contactamos de parte de Tren Maya. Lamentamos los inconvenientes causados por los retrasos y, desafortunadamente, queremos informarle que no podrá llegar a tiempo para su transbordo.

Para apoyarle, le ofrecemos un descuento especial con ADO para que pueda llegar a su destino con comodidad, además de la opción de cambio de boleto o devolución de su boleto no utilizado para la ruta Cancún - Playa del Carmen.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta o asistencia adicional.

Atentamente,
Servicio al Cliente Tren Maya.

II. Speech de notificación de cambio de boleto de tren de 7 a 4 carros – Boleto actualizado Tren Maya

Estimados pasajeros,

Gracias por elegir viajar con Tren Maya. Les informamos que su boleto ha sido modificado, garantizando la misma comodidad y puntualidad en su viaje.

Por favor, revise su bandeja de entrada de correo electrónico, ya que se ha enviado el boleto actualizado con el cambio de vagón. Su asiento se mantiene, pero el vagón será diferente, por lo que le pedimos estar atento a las indicaciones en estación y del supervisor a bordo para evitar contratiempos.

Para cualquier pregunta o comentario, ponemos a su disposición nuestro centro de contacto:

X

J

9

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 82 de 122
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS		
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE	



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional



TREN MAYA
TSIIMIN K'AAK



☎ Teléfono: 55 97 71 1000

WhatsApp: 55 7200 0052

✉ Correo: info@ventaboletoestrenmaya.com.mx

Agradecemos profundamente su comprensión y por acompañarnos en este emocionante capítulo de nuestra historia.

¡Les deseamos un excelente viaje y una experiencia inolvidable! 🚆

III. Speech en caso de cancelaciones por causas de fuerza mayor – Servicio suspendido Tren Maya

Estimado usuario,

⚠ Le informamos que el servicio 307 (Mérida Teya – Cancún Aeropuerto) programado para el día (fecha de la incidencia) será suspendido por causas de fuerza mayor. Lamentamos los inconvenientes que esto pueda ocasionar y le mantendremos informado por este medio.

Nos encontramos trabajando para restablecer el servicio a la brevedad y agradecemos su paciencia y comprensión.

Para cualquier pregunta o comentario, ponemos a su disposición nuestro centro de contacto:

☎ Teléfono: 55 97 71 1000

WhatsApp: 55 7200 0052

✉ Correo: info@ventaboletoestrenmaya.com.mx

Seguimos trabajando para brindarle un mejor servicio. 🌟

Atentamente,
Servicio al Cliente Tren Maya. 🚆

IV. Speech en caso de retraso – Información al pasajero Tren Maya

Estimado usuario 🚆

Le informamos que el servicio Tren Maya 🚆 presenta un retraso en su salida programada.

Lamentamos los inconvenientes que esto pueda ocasionar y le pedimos mantenerse atento a los anuncios en estación 🚆 y a las indicaciones del personal.

Estamos trabajando para agilizar el servicio y garantizar su llegada con seguridad y comodidad. 🌟

Agradecemos su paciencia y comprensión 🙏.

Atentamente,
Servicio al Cliente Tren Maya. 🚆

Formato 1



Formato de Solicitud de Reembolso por Transferencia Bancaria.

Llenar por el usuario con tinta azul, letra de molde y legible.

Estación: (1) _____ Fecha: (2) ____/____/____

Datos del Cliente:

Nombre: (3) _____

Teléfono de contacto: (4) _____

Correo electrónico: (5) _____

Fecha compra de boletos: (6) _____

Datos Bancarios:

Nombre de la institución: (7) _____

Número de cuenta: (8) _____

Número de cuenta clabe (18 dígitos): (9) _____

Número de tarjeta: (10) _____

Importe Solicitado: (11) _____

Se anexa documentación: (12)

* Copia de Identificación oficial:

☐

* Copia de Ticket de pago:

☐

* Copia legibles de boletos:

☐

Usuario (13)

Verifico que los datos bancarios señalados corresponden a una cuenta de la que soy titular, autorizando que se realice el reembolso vía transferencia a esta cuenta.

Nombre y firma de conformidad _____

Llenado por Tren Maya.

(14)		(15)	
Revisó		Autorizó	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Firma		Firma	

Observaciones : (16)



Calle 27, No. 305 Colonia Ampliación Revolución, C.P. 97115, Mérida, Yucatán.

INSTRUCTIVO DE LLENADO.
Nombre del formato: Solicitud de reembolso
FORMATO No. 1

Numeral	Descripción
1	Colocar la estación requirente del reembolso.
2	Hace referencia al día (dd), mes (mm) y año (aaaa) en la que se elabora el reembolso.
3	Colocar el nombre completo del cliente.
4	Indicar el número telefónico del cliente.
5	Colocar el correo electrónico del cliente.
6	Hace referencia a la fecha de adquisición de los boletos.
7	Hace referencia al nombre de la institución bancaria a la que se le depositará el reembolso.
8	Determinar el número de cuenta bancaria.
9	Indicar los 18 dígitos de la CLABE interbancaria
10	Determinar el número de tarjeta.
11	Establecer la cantidad solicitada.
12	Marcar los documentos que se anexan.
13	Firma del cliente.
14	Nombre, cargo y firma de la persona encargada de revisar la solicitud de reembolso.
15	Nombre, cargo y firma de la persona encargada de autorizar la solicitud de reembolso.
16	Colocar las observaciones que correspondan.

Anexo 4



Protocolo de Aplicación de Encuestas a Usuarios – Tren Maya

I. Objetivo.

Establecer el procedimiento para la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios del Tren Maya, con el fin de conocer su experiencia de viaje y obtener retroalimentación que permita identificar áreas de mejora en los procesos de compra, atención en estaciones, servicios a bordo y percepción general.

II. Alcance.

El presente protocolo aplica a todas las rutas operativas del Tren Maya y a los usuarios que hayan viajado el día anterior a la aplicación de la encuesta.

III. Responsables.

- A. Coordinación General de Comercialización: selección y validación de la muestra de usuarios, análisis de resultados y presentación de indicadores.
- B. Proveedor del Centro de Contacto: envío automatizado de las encuestas vía WhatsApp.

IV. Procedimiento.

- A. Obtención de base de datos.
 - a. Se descarga del sistema de boletaje la lista de pasajeros que viajaron el día anterior.
 - b. Se selecciona una muestra representativa de manera aleatoria.
- B. Preparación de la encuesta.
 - a. Se utiliza el cuestionario autorizado por la Dirección de Jurídico Consultivo.
 - b. Preguntas principales:
 1. Proceso de compra del boleto.
 2. Atención en estación.
 3. Calidad-precio en cafetería.
 4. Experiencia general a bordo.
 5. Sugerencias abiertas.

V. Envío de la encuesta.

El proveedor del Centro de Contacto remite vía WhatsApp, un mensaje acompañado del cuestionario. El envío se realiza de forma automatizada y masiva al grupo seleccionado. Los mensajes son enviados desde el número oficial de atención del Tren Maya.

VI. Recepción y registro de respuestas.

Las respuestas se capturan de manera automática en el sistema del proveedor. Se consolida un reporte con las métricas de satisfacción y comentarios abiertos.

X

J

9

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 86 de 122
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS		
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE	



VII. Análisis y uso de resultados.

- A. Se generan indicadores de satisfacción y fidelidad de usuarios.
- B. Se detectan áreas de oportunidad para mejorar procesos y servicios.
- C. Los resultados son presentados periódicamente a la Dirección General del Tren Maya.

VIII. Consideraciones.

- A. El proceso garantiza la cobertura en todas las rutas operativas y la obtención de retroalimentación real y constante.
- B. Se mantiene un contacto directo e inmediato con los usuarios a través de WhatsApp, canal accesible y de uso frecuente.
- C. El documento se actualizará conforme evolucionen las necesidades de información y las estrategias de mejora del Tren Maya.

IX. Evidencias.

Se anexan capturas de pantalla del proceso de encuesta vía WhatsApp, como soporte visual del flujo de aplicación y de los mensajes enviados a los usuarios.



✓

✓

✓

 TREN MAYA TSHIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 87 de 122	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE		

Anexo 5

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

Coord. Gral. de Comercialización.
No. TM/CMZ

Para atención del C. Gral. Bgda. Intdte. E.M., Dir. Gral. de Tren Maya, S.A de C.V.
(12 Sep. 2025)

I. ASUNTO.

Informar a esa Superioridad sobre las acciones realizadas en relación con la incidencia ocurrida.

II. INFORMACIÓN.

Con motivo de la incidencia registrada, personal de esta Unidad a mi cargo, activó los protocolos de atención al usuario y realizó contacto con los pasajeros afectados a través de la línea telefónica, WhatsApp y correo electrónico, como sigue:

- A. A través del Centro de Contacto de Tren Maya, se contactaron a 100 usuarios mediante llamada telefónica como primera instancia, y por WhatsApp en caso de no obtener respuesta, obteniendo los siguientes resultados:
- a. 35 usuarios manifestaron no estar interesados en un cambio de fecha para su boleto, por lo que solicitaron información sobre el procedimiento de reembolso.
 - b. 9 pasajeros solicitaron cambio de horario con salida programada a las 1630 hs. de la misma fecha, a citados usuarios se les indicó respecto a los requerimientos necesarios para realizar el cambio, mismos que serían recepcionados a través del correo electrónico, con el fin de enviarles a la brevedad sus boletos actualizados con el nuevo horario de salida.
 - c. 1 pasajero mencionó encontrarse apresurado, por lo que indicó que se comunicará posteriormente para solicitar el cambio correspondiente.
 - d. 5 usuarios se trasladaron a su destino utilizando autobuses con el descuento otorgado por ADO Mobility.
 - e. 1 usuario reportó haber gestionado el cambio de horario directamente en la taquilla.
 - f. 48 pasajeros fueron contactados vía WhatsApp, luego de más de tres intentos fallidos de contacto telefónico; permanecemos atentos a sus respuestas para brindarles la atención correspondiente.
 - g. Se identificó 1 número telefónico inexistente.
- B. A través del correo electrónico, se recibieron las solicitudes de los usuarios afectadas por la incidencia, mismas que fueron priorizadas para realizar el cambio de fecha de viaje como primera opción, y, en caso de que el usuario no requiriera dicho cambio, se le proporcionó información detallada sobre el proceso de reembolso correspondiente, como sigue:
- a. Se registraron 11 solicitudes de cambio de horario para salir tras realizar la verificación correspondiente, se confirmó que 8 de los usuarios abordaron el tren, actualmente, quedan pendientes 3 casos, los cuales están en seguimiento para una posible solicitud de reembolso.
 - b. 5 usuarios solicitaron cambio de fecha a días posteriores.

A la hoja dos...

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 88 de 122	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE		

-2-

- c. Al día de la fecha se han recibido 21 solicitudes de reembolsos, las cuales se envió el proceso de reembolso para la gestión con el área de finanzas.
- d. Se han recibido comentarios y quejas acerca de la incidencia presentada por parte de los usuarios afectados, los cuales están siendo gestionados y atendidos con la mayor prontitud posible.
- e. Se está brindando información clara y oportuna a cada usuario, con el objetivo de ofrecer soluciones adecuadas y preservar, en todo momento, la confianza y la buena imagen de la empresa.

III. ACCIONES.

- A. Esta Unidad a mi cargo, da seguimiento puntual a los casos derivados de la incidencia hasta su resolución total, con el fin de garantizar la satisfacción en el servicio y prevenir experiencias negativas.
- B. Se realizaron cambios de boletos para los usuarios que solicitaron reprogramación, y se da seguimiento formal a las solicitudes de reembolso.
- C. Se generó una bitácora digital de los intentos de contacto y respuestas recibidas, incluyendo fecha, medio y acción tomada, con el objetivo de tener trazabilidad de la atención brindada.
- D. Se documentó y respetó la decisión de los usuarios que optaron por trasladarse por sus propios medios, brindando información sobre descuentos disponibles con líneas de autobuses autorizadas.

IV. RECOMENDACIÓN.

Por lo anterior, me permito recomendar a esa Superioridad, salvo su mejor determinación, que esta Coord. Gral. de Comercialización a mi cargo, continúe con el esquema operativo aplicado en la atención a la incidencia el cual contempla la activación inmediata de canales de comunicación oficiales, el uso de llamadas, mensajes y correos masivos y el seguimiento puntual hasta la resolución de cada caso, con el objetivo de institucionalizar las buenas prácticas identificadas, fortalecer la capacidad de respuesta ante contingencias y asegurar que los usuarios reciban atención oportuna, clara y empática en todo momento.

Respetuosamente
Titular de la Unidad
de Estrategia Corporativa y Comercial

Para su conocimiento.
c.c.p. el C
S.A. de C.V.

- Titular de la Coord. Gral. de Comercialización de "Tren Maya,

Formato 2

 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS A BORDO 				
Supervisor: (1)		Encargado de Catering: (7)		
Interventor: (2)		Catering: (8)		
Fecha: (3)		Catering: (9)		
Tren: (4)		Catering: (10)		
Corrida: (5)		Observaciones: (11)		
Hora de salida: (6)				
No.	Especificaciones	Conforme	No conforme	Observaciones
1	Almacenamiento	(12)	(13)	(14)
11	Utilizan de manera óptima el espacio de almacenamiento.			
12	Separan los detergentes y agentes de limpieza de la maetria prima.			
13	Las superficies de trabajo se encuentran limpias.			
14	Las vitrinas cuentan con los productos correctamente acomodados.			
15	Las vitrinas se encuentran limpias.			
16	No hay productos ajenos dentro de la vitrina o refrigeradores.			
17	Cuentan con platos y charolas suficientes.			
18	Llevar aguas de emergencia completas.			
19	La carta y el precio coincide con lo ofertado.			
110	Verificación de fecha de caducidad de los productos así como su estado.			
2	Manejo de residuos			
21	Manejo de los residuos correcto (vaciado en momentos oportuno).			
22	El personal de catering recoge los residuos en el área premier.			
3	Salud e higiene personal			
31	Apariencia pulcra cabello limpio, uñas recortadas, barba marcada, zapatos lustrados, cabello recogido.			
32	Uniforme limpio y completo conforme a lo autorizado.			
33	El personal con infecciones estomacales y respiratorias, no labora.			
34	El personal no utiliza joyas (anillos, pulseras etc.)			
4	Control de la manipulación			
41	Los alimentos se exponen el menor tiempo posible a la temperatura ambiente.			
42	Se descongelan los alimentos por medio de refrigeración, cocción o microondas.			
43	No vuelven a congelar los alimentos descongelados.			

No.	Especificaciones	Conforme	No conforme	Observaciones
5	Limpieza			
5.1	Los utensilios y equipo se limpian al finalizar las actividades diarias o cambio de turno			
6	Control de temperatura			
6.1	Temperatura máxima del refrigerador 4°C			
7	Operaciones a bordo			
7.1	Resurtimiento oportuno del refrigerador			
7.2	Pase con el bar móvil			
7.3	Speech a hacia los pasajeros al inicio del recorrido y en estaciones grandes.			
7.4	Bienvenida y despedida de los pasajeros en puerta.			
7.5	Correcta atención a los pasajeros.			
7.6	Atención a la zona premier.			
7.7	Frecuencia adecuada de la limpieza en el tren.			
7.8	Recorrido de recolección de charolas.			
7.9	Cuentan con el menú autorizado a bordo.			
7.10	El personal a bordo realiza pases de atención a lo largo del recorrido.			
7.11	Tiempo de espera en cafetería.			

Fallas		
Galley	Funciona	Observaciones
Cafetera	(15)	(16)
Fregadero		
Horno de microondas		
Cámaras refrigeradas		
Cafetería	Funciona (Si/No)	Observaciones
Cafetera		
Fregadero		
Horno de microondas		
Cámaras refrigeradas		
Vitrina refrigerada		
Congelador		

Observaciones
(17)

(18)	(19)
Nombre y firma Supervisor de Servicios	Nombre y firma de Encargado de Catering

 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LOS CENTROS DE ABASTECIMIENTO. 				
Supervisor: (20)		Encargado de Almacén (22)		
Fecha: (21)				
Centro de abastecimiento: (23)				
No.	Especificaciones	Conforme	No conforme	Observaciones
1	Almacenamiento	(24)	(25)	(26)-
1.1	La materia prima se encuentra almacenada en condiciones adecuadas.			
1.2	Las materias primas se colocan en estructuras o alguna superficie limpia que evite su contaminación (tarimas o anaqueles).			
1.3	Los utensilios empleados para la limpieza están almacenados en un lugar establecido evitando la contaminación de las materias primas.			
1.4	Sin materia prima o recipientes colocados sobre el suelo.			
1.5	Anaqueles limpios y en buen estado.			
1.6	Recipientes y envases limpios y cerrados.			
1.7	Los alimentos rechazados están identificados con etiquetas y separados.			
2	Refrigeración	-	-	-
2.1	Los equipos de refrigeración se mantienen a una temperatura máxima de 4°C.			
2.2	Los equipos de congelación se mantienen a una temperatura que permita la congelación.			
3	Control de materias primas	-	-	-
3.1	Tienen etiquetados sus productos, exceptuando las evidentes.			
3.2	Mantienen las materias primas en envases cerrados.			
3.3	No aceptan materia prima cuando el envase no garantice su integridad.			
3.4	Almacenan la materia prima de forma que permita la aplicación del sistema PEPS.			
3.5	Utilizan guantes en el proceso distribución de los alimentos.			
4	Manejo de residuos	-	-	-
4.1	Tienen medidas para la remoción periódica y almacenamiento de los residuos.			
4.2	Retiran los residuos generados durante la producción cada vez que sea necesario.			
4.3	Cuentan con recipientes identificados en color y tamaño con tapa para los residuos.			

Observaciones
(27)

Nombre y firma de Encargado

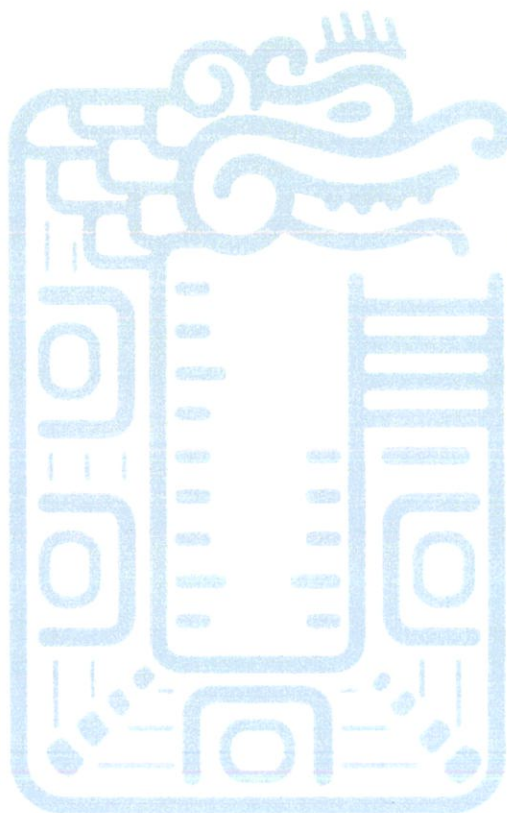
INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Lista de verificación para la supervisión del servicio y centros de abastecimiento.

FORMATO No. 2

Numeral	Descripción
1	Colocar el nombre completo del supervisor.
2	Indicar el nombre completo del interventor.
3	Hace referencia al día (dd), mes (mm) y año (aaaa) en el que se elabora la lista de verificación.
4	Establecer el número del tren.
5	Colocar la corrida correspondiente.
6	Determinar la hora de salida del tren.
7	Indicar el nombre completo del encargado de catering.
8	Colocar el nombre completo de catering 1, en caso de aplicar.
9	Colocar el nombre completo de catering 2, en caso de aplicar.
10	Colocar el nombre completo de catering 3, en caso de aplicar.
11	Establecer las observaciones correspondientes.
12	Marca con una X en caso de aplicar.
13	Marca con una X en caso de aplicar.
14	Indicar las observaciones y/o comentarios correspondientes.
15	Marca con una X en caso de aplicar.
16	Indicar las observaciones y/o comentarios correspondientes.
17	Establecer las observaciones y/o comentarios generales del servicio.
18	Colocar el nombre y firma del supervisor de servicios.
19	Colocar el nombre y firma del encargado de catering.
20	Indicar el nombre completo del supervisor.
21	Hace referencia al día (dd), mes (mm) y año (aaaa) en el que se elabora la lista de verificación.
22	Indicar el nombre completo del encargado del almacén.
23	Establecer el centro de abastecimiento correspondiente.
24	Marca con una X en caso de aplicar.
25	Marca con una X en caso de aplicar.
26	Colocar las observaciones y/o comentarios correspondientes.

27	Establecer las observaciones y/o comentarios generales del servicio correspondiente.
28	Colocar el nombre y firma del supervisor de servicios.
29	Colocar el nombre y firma del supervisor del encargado.







Anexo 6

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

Coord. Gral. de Comercialización.
No. TM/CMZ/

Para atención del C. Gral. Bgda. Intdte. E.M., Dir. Gral. de Tren Maya, S.A de C.V.

I. ASUNTO.

Informar a esa Superioridad en relación a las métricas generales generadas durante el desempeño del Centro de Contacto de Tren Maya de

II. ANTECEDENTE.

Contrato N.º _____ celebrado con la empresa _____ S.A. de C.V." a fin de que dicha empresa brinde el servicio de "Centro de Contacto para Atención al Cliente".

III. INFORMACIÓN.

A. Línea Telefónica.

- a. 2075 llamadas recibidas del 01 al 31 Ago. 2025.
- b. 7 minutos de tiempo promedio de interacción por llamada (tiempo que tarda un cliente en obtener la información que requiere).
- c. 86.91% de resolución al primer contacto.
- d. El 77.77% de las llamadas se reciben en un horario de 0900 a 1700 hs.
- e. Principales motivos de llamada, de acuerdo con la siguiente gráfica:

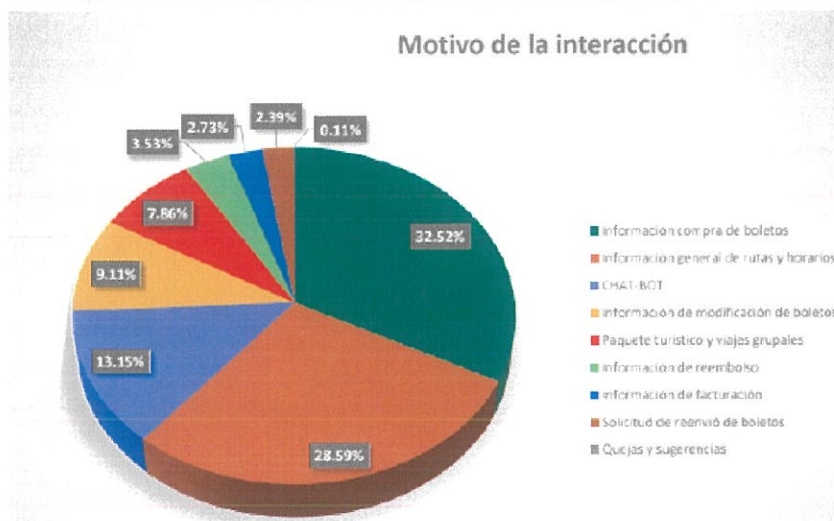


A la hoja dos...

-2-

B. WhatsApp.

- 1,756 interacciones recibidas, de las cuales la totalidad fue atendida.
- El 79.78% de los mensajes se reciben en un horario de 0700 a 1600 hs.
- Principales motivos de contacto por WhatsApp, de acuerdo con la siguiente gráfica:



IV. HALLAZGOS Y ACCIONES.

- Durante el mes de agosto se registraron 4 quejas y 1 sugerencia relacionadas con la calidad del servicio del Tren Maya, las cuales fueron turnadas al área de Atención al Cliente de esta Coordinación General para su registro, seguimiento y atención.
- Se registraron 423 interacciones relacionadas con paquetes turísticos, en las que los usuarios solicitaron principalmente información sobre los costos, fechas y servicios incluidos. Como medida de acción, se procedió a recabar los datos de aquellos usuarios que manifestaron interés en adquirir un paquete y deseaban concretar la compra (nombre, número de personas que viajaban, nombre del paquete de interés y número de contacto), mismos que fueron remitidos al área de Paquetes Turísticos a fin de concretar la venta de citados paquetes.
- Derivado del cambio de material rodante de 7 coches a 4 coches en las corridas 501 y 502, se notificó a través de mensajes masivos de WhatsApp a 124 usuarios que sus boletos habían sido modificados, garantizando la misma comodidad y puntualidad en su viaje. Asimismo, se les informó que los nuevos boletos serían enviados directamente a la bandeja de entrada del correo electrónico que registraron al momento de realizar la compra de sus boletos y que, en caso de dudas, con gusto recibirían apoyo a través de las líneas de Atención al Cliente.
- En ambos canales (llamadas y WhatsApp), queda de manifiesto que las información sobre compra de boletos y consultas de rutas/horarios representan más del 60% de las interacciones, lo que confirma su relevancia como los principales motivos de contacto de los usuarios.

A la hoja tres...

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 97 de 122	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE		

-3-

V. RECOMENDACIÓN.

Esta Unidad a mi cargo, continuará con el monitoreo y supervisión del servicio de Centro de Contacto, evaluando la información proporcionada y corroborando que los datos presentados sean verídicos y consistentes, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y asegurar que los usuarios se mantengan informados de manera continua, además de recibir una pronta resolución a sus solicitudes.

Respetuosamente,

_____. Titular de la Unidad de
Estrategia. Corp. y Comercial de Tren Maya.

Para su conocimiento.
c.c.p. e
de C.V.".

Titular de la Coord. Gral. de Comercialización de "Tren Maya, S.A.

X

J

9

Anexo 7



Coord. Gral. de Comercialización.
Oficio No.
Mérida, Yuc.

Mtro.
Director General d

Distinguido Mtro. .

Por disposición del C. Gral. Bgda. Intdte. E.M., Dir. Gral. de Tren Maya S.A. de C.V., me permito dirigirme a usted para enviarle un cordial saludo y, a su vez, informar lo encontrado en la supervisión realizada a los servicios a bordo por parte del personal de Tren Maya, como sigue:





Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional



-2-

Por lo anterior, le agradeceré se sirva instruir a quien corresponda para que esta Entidad reciba, de manera mensual, la información solicitada, asegurando con ello un adecuado seguimiento de las operaciones y la oportuna detección de áreas de mejora. Asimismo, se solicita que se tomen en cuenta las observaciones aquí señaladas, implementando las acciones correctivas necesarias para fortalecer la calidad del servicio, garantizar condiciones óptimas de higiene y presentación, y asegurar que la tripulación se encuentre debidamente capacitada para atender cualquier eventualidad.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle la seguridad de mi atenta y distinguida consideración.

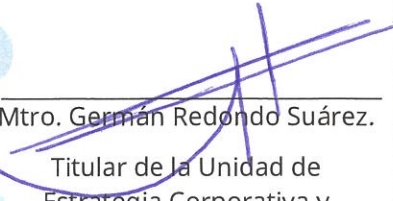
No omito comentar que la información del presente documento podría clasificarse como reservada y/o confidencial, de conformidad con lo establecido en los artículos 102 y 103 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en concordancia con la normativa aplicable a esta Empresa.

Atentamente.

Titular de la Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial

Mtro.



Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Gestión de Incidencias y Mejora del Servicio al Cliente.		Fecha: 27 OCT 2025
Descripción y justificación de cambios: No Aplica.		
Realizó:	Revisó:	Aprobó:
 Lic. Erick Manuel Mezquita Moguel. Titular de la Dirección de Ventas.	 Mtro. Porfirio Morales Romero. Titular de la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	 Mtro. Germán Redondo Suárez. Titular de la Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
27 OCT 2025	I	No Aplica





Objetivo

Dirigir el proceso de ejecución del plan de ventas del sistema de transporte ferroviario de pasajeros y de carga, mediante la implementación de estrategias comerciales, con el fin de incrementar los ingresos y rentabilidad de la empresa.

Ámbito de aplicación

El presente procedimiento aplica a la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios a través de la Dirección de Ventas.

Políticas de operación

El siguiente procedimiento se regirá conforme al "TÍTULO de Asignación que otorga 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".

Siglas

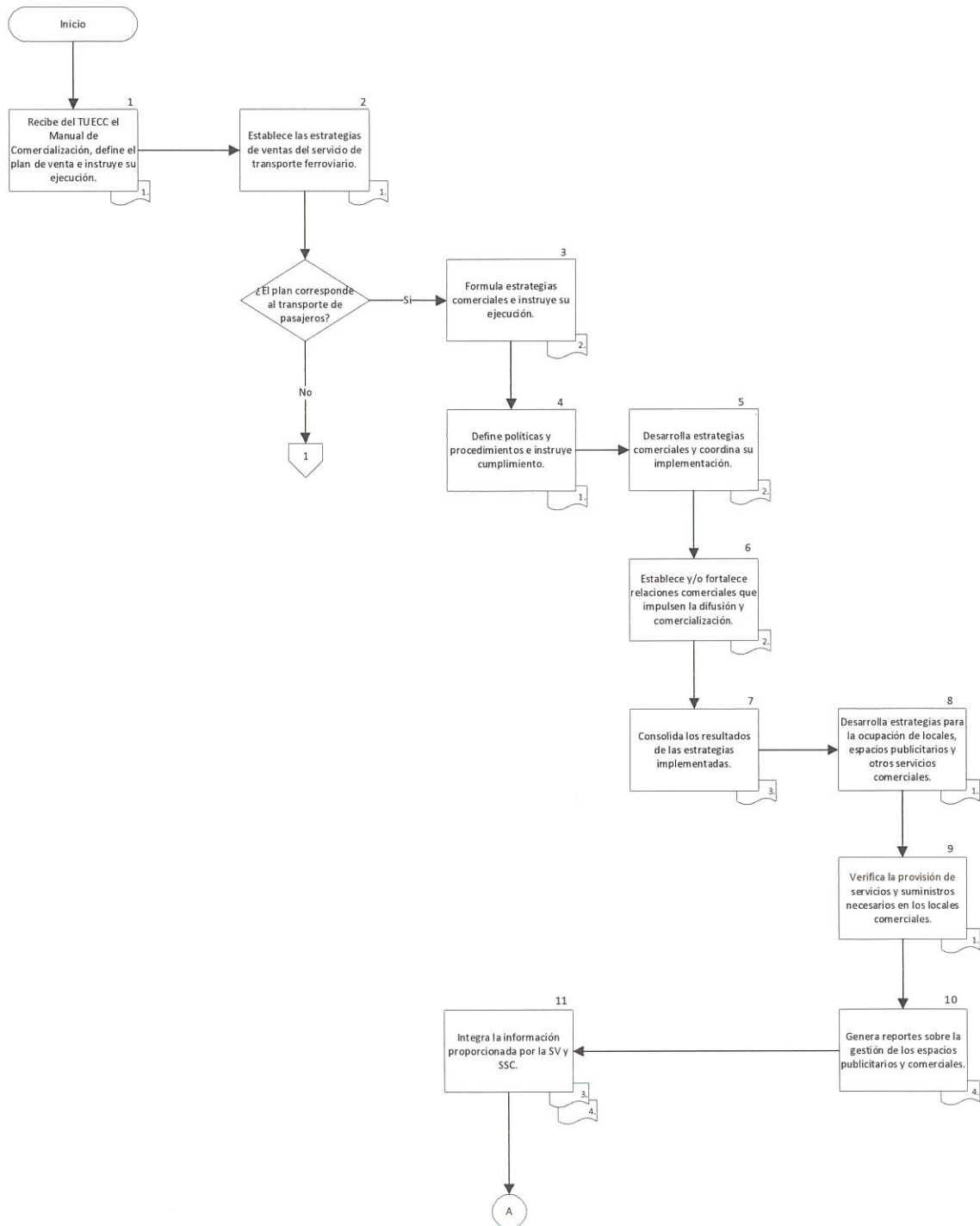
DG	Dirección General
UECC	Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial
CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios
DV	Dirección de Ventas
GVP	Gerencia de Ventas a Pasajeros
GVSTC	Gerencia de Ventas a Servicios de Transporte de Carga
GPVCI	Gerencia de Planeación de Ventas y Control de Incidencias
SV	Subgerencia de Ventas
SSC	Subgerencia de Servicio Comercial
SCS	Subgerencia de Comercialización de Servicios
SCCC	Subgerencia de Contratos Comerciales de Carga

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión comercial del servicio de transporte ferroviario.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Recibe del Titular de la UECC el Manual de Comercialización y metas en materia comercial, define el plan de venta de las líneas de negocio de la empresa e instruye su ejecución a la DV.	• (1) Manual de Comercialización (Anexo1)	1 día
2	Dirección de Ventas.	Establece las estrategias de ventas de las líneas de negocio del servicio de transporte ferroviario, considerando metas de ingresos y proyecciones de ocupación de los locales comerciales.	• (1) Anexo 1	1 día
¿EL PLAN DE VENTAS CORRESPONDE AL TRANSPORTE DE PASAJEROS?				
SI				
3	Gerencia de Venta a Pasajeros.	Formula estrategias comerciales que impulsen la venta del servicio de transporte ferroviario de pasajeros e instruye su ejecución a la SV.	• (2) Foros Tren Maya (Anexo 2)	1 día
4		Define políticas y procedimientos en materia de arrendamientos de locales y espacios publicitarios e instruye a la SSC su cumplimiento.	• (1) Anexo 1	1 día
5	Subgerencia de Venta.	Desarrolla estrategias comerciales establecidas en materia del servicio de transporte ferroviario de pasajeros y coordina su implementación.	• (2) Anexo 2	3 días
6		Establece y/o fortalece relaciones comerciales con organismos, operadores turísticos y agencias de viajes que impulsen la difusión y comercialización del servicio ferroviario de pasajeros.	• (2) Anexo 2	2 días
7		Consolida los resultados de las estrategias implementadas y remite a la GVP.	• (3) Reporte de ventas a pasajeros (Formato 1)	1 día
8	Subgerencia de Servicio Comercial.	Recibe instrucciones de la GVP y desarrolla estrategias comerciales para la ocupación de locales, espacios publicitarios y otros servicios comerciales.	• (1) Anexo 1	1 día

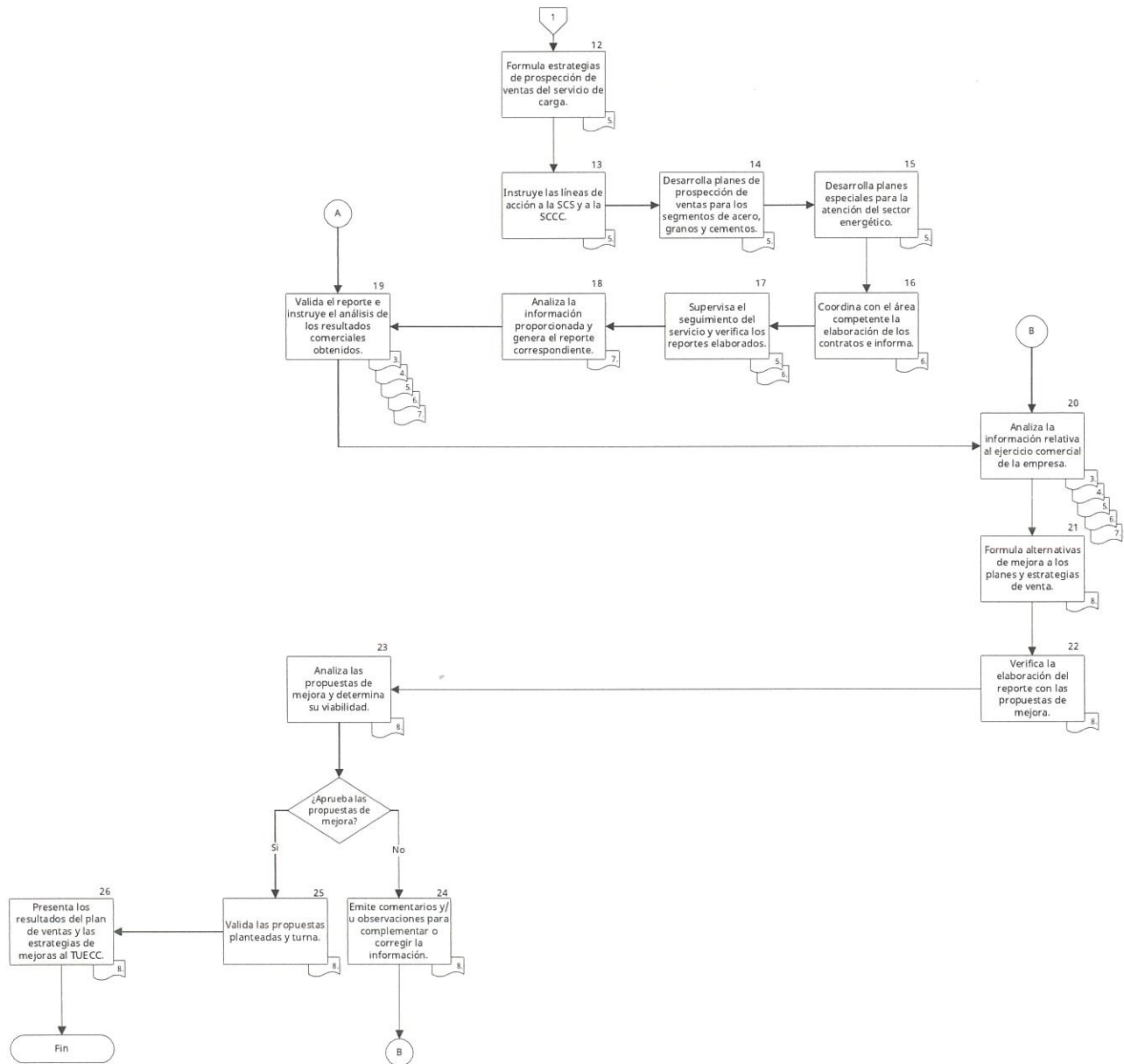
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión comercial del servicio de transporte ferroviario.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
9	Subgerencia de Servicio Comercial.	Verifica la provisión de servicios y suministros necesarios en los locales comerciales.	• (1) Anexo 1	3 días
10		Genera reportes sobre la gestión de los espacios publicitarios y comerciales, y turna a la GVP.	• (4) Reporte arrendamientos de locales comerciales (Formato 2)	1 día
11	Gerencia de Venta a Pasajeros.	Integra la información recibida por la SV y SSC, y turna a la DV.	• (3) Formato 1 • (4) Formato 2	1 día
CONTINUA EN LA ACTIVIDAD No. 19				
NO				
12	Gerencia de Ventas a Servicios de Transporte de Carga.	Recibe instrucciones de la DV sobre el plan de ventas proyectado y formula estrategias de prospección de ventas para el servicio de transporte ferroviario de carga.	• (5) Demanda captable del Tren de Carga (Formato 3)	1 día
13		Instruye las líneas de acción a la SCS y a la SCCC.	• (5) Formato 3	1 día
14	Subgerencia de Comercialización de Servicios.	Desarrolla planes específicos de prospección de ventas para los segmentos de acero, granos y cementos y remite los resultados a la SCCC.	• (5) Formato 3	3 días
15	Subgerencia de Contratos Comerciales de Carga.	Desarrolla planes especiales para la atención del sector energético.	• (5) Formato 3	3 días
16		Coordina con el área competente la elaboración de los contratos de la prestación de servicios de carga e informa a la SCS.	• (6) Contratación de prestación de servicios ferroviarios de carga. (Formato 4).	2 días
17	Subgerencia de Comercialización de Servicios.	Supervisa el seguimiento del servicio de carga, atiende los requerimientos de los clientes, verifica los reportes de comercialización, y remite a la GVSTC.	• (5) Formato 3 • (6) Formato 4	2 días

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión comercial del servicio de transporte ferroviario.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
18	Gerencia de Ventas a Servicios de Transporte de Carga.	Analiza la información proporcionada por la SCS, genera el reporte correspondiente y turna a la DV.	(7) Reporte de resultados (Formato 5)	1 día
19	Dirección de Ventas.	Valida el reporte e instruye a la GPVCI el análisis de los resultados comerciales obtenidos.	(3) Formato 1 (4) Formato 2 (5) Formato 3 (6) Formato 4 (7) Formato 5	1 día
20	Gerencia de Planeación de Ventas y Control de Incidencias.	Analiza la información relativa al ejercicio comercial de la empresa por línea de negocio.	(3) Formato 1 (4) Formato 2 (5) Formato 3 (6) Formato 4 (7) Formato 5	1 día
21		Formula alternativas de mejora a los planes y estrategias de venta que permita incrementar la rentabilidad de la empresa.	(8) Conclusión análisis de datos (Anexo 3)	1 día
22		Verifica la elaboración de los reportes con las propuestas de mejora y turna a la DV.	(8) Anexo 3	1 día
23	Dirección de Ventas.	Analiza las propuestas de mejora y determina su viabilidad.	(8) Anexo 3	1 día
¿APRUEBA LAS PROPUESTAS DE MEJORA?				
NO				
24	Dirección de Ventas.	Emite comentarios y/u observaciones para complementar o corregir la información.	(8) Anexo 3	1 día
CONTINUA EN LA ACTIVIDAD No. 20				
SI				
25	Dirección de Ventas.	Valida las propuestas planteadas y turna a la CGCSF.	(8) Anexo 3	1 día
26	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Presenta los resultados del plan de ventas y las estrategias de mejora al titular de la UECC para su autorización e implementación.	(8) Anexo 3	1 día
FIN DEL PROCEDIMIENTO.				

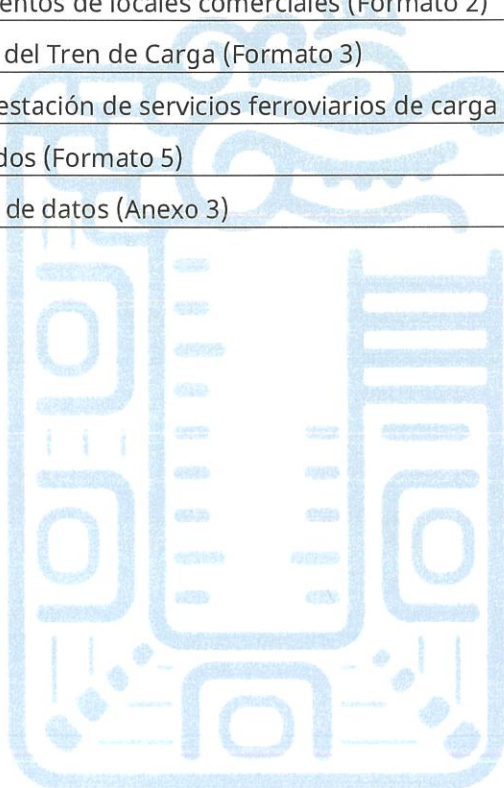
Procedimiento De Gestión Comercial Del Servicio De Transporte Ferroviario				
Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios	Dirección de Ventas	Gerencia de Venta a Pasajeros	Subgerencia de Venta	Subgerencia de Servicio Comercial



Procedimiento De Gestión Comercial Del Servicio De Transporte Ferroviario					
Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios	Dirección de Ventas	Gerencia de Ventas de Servicios de Transporte de Carga	Subgerencia de Comercialización de Servicios	Subgerencia de Contratos Comerciales de Carga	Gerencia de Planeación de Ventas y Control de Incidencias



Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Manual de Comercialización (Anexo1)
2	Foros Tren Maya (Anexo 2)
3	Reporte de ventas a pasajeros (Formato 1)
4	Reporte arrendamientos de locales comerciales (Formato 2)
5	Demanda captable del Tren de Carga (Formato 3)
6	Contratación de prestación de servicios ferroviarios de carga (Formato 4)
7	Reporte de resultados (Formato 5)
8	Conclusión análisis de datos (Anexo 3)







 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 108 de 122	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS			
	VERSIÓN I	GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO		

Anexo 1



SEDENA

SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL

"TREN MAYA, S.A. DE C.V."

Manual de Comercialización de los Servicios Comerciales de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria "Tren Maya, S.A. de C.V."

Versión: 1	23 de Febrero de 2024	Página 1 de 126
------------	-----------------------	-----------------

Anexo 2

FORO SLP 2025

Questions Responses Settings

This form isn't accepting responses. Manage


TREN MAYA

"FORO TREN MAYA 2025 San Luis, Potosí"

B I U  

Dirección del evento: Hotel Holiday Inn, San Luis Potosí Quijote
 Av. Benito Juárez 1702, Industrias, 78395 San Luis Potosí
 Dudas al correo: foros.tmg@defensa.gob.mx o al whatsapp: 55 5434 9903
 Fecha del evento: Miércoles 10 de septiembre 2025.
 Cupo máximo de 100 personas
 Horario: 10:00 a 13:00 Hs.

Email *

Valid email

This form is collecting emails. [Change settings](#)

Confirme su participación en el evento *

☐ Si asistiré al evento
☐ No asistiré al evento



INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Reporte de ventas a pasajeros

FORMATO No. 1

Numeral	Descripción
1	Mes que corresponda al reporte de ventas a pasajeros.
2	Hace referencia al día (dd), mes (mm) y año (aaaa) en el que se elabora el reporte de ventas a pasajeros.
3	Estación y/o punto de venta correspondiente.
4	Número de boletos correspondiente a la fecha.
5	Valor monetario de ventas obtenidas por medio del pago con tarjeta de crédito y/o débito correspondiente a la fecha.
6	Valor monetario de ventas obtenidas en efectivo correspondiente a la fecha.
7	Valor monetario de ventas obtenidas en la página web correspondiente a la fecha.
8	Valor monetario de ventas obtenidas a través de transferencias bancarias correspondiente a la fecha.
9	Valor monetario de ventas en efectivo manual correspondiente a la fecha.
10	Valor monetario de depósitos en cuenta bancaria correspondiente a la fecha.
11	Valor monetario del saldo en estaciones.
12	Indicar el valor monetario del error de operación, en caso de aplicar.
13	Valor monetario del total de ventas obtenidos en la fecha correspondiente.

Formato 2



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

Anexo del Mensaje S.W.E.A.R. No. TM/M/CECO/Locale (1)

(2)

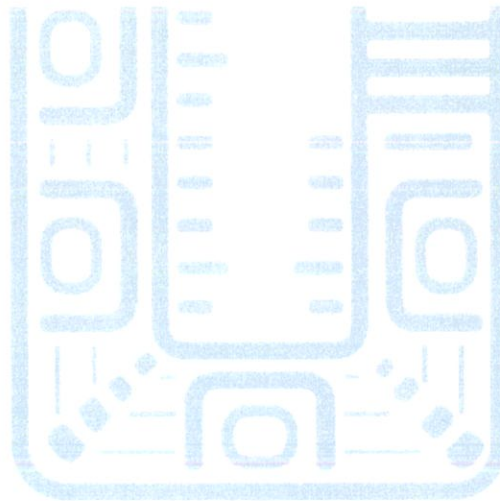


TREN MAYA
TSIIIMIN K'AAK

Locales Comerciales Estación (3)

Resumen Ejecutivo

TOTAL DE LOCALES COMERCIALES.	ARRENDADOS	CONTRAPRESTACIÓN MENSUAL POR OBTENER DE ARRENDADOS.	DISPONIBLES.	CONTRAPRESTACIÓN PENDIENTE POR OBTENER.
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)



X

J

G

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Reporte arrendamientos de locales comerciales
FORMATO No. 2

Numeral	Descripción
1	Folio de documento.
2	Hace referencia al día (dd), mes (mm) y año (aaaa) en el que se elabora el reporte.
3	Nombre de la estación correspondiente.
4	Total de locales comerciales con las que cuenta la estación.
5	Total de locales comerciales arrendados.
6	Valor monetario por el arrendamiento de todos los locales comerciales de la estación.
7	Total de locales comerciales disponibles.
8	Valor monetario por el arrendamiento de los locales comerciales pendientes por ocupar.



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten mark in blue ink at the bottom left.

TRAFICO TIPO	CLIENTE	ORIGEN	ACARREO ORIGEN	DESTINO	ACARREO DESTINO	PRODUCTO	TIPO CARRO	PROPIEDAD DEL CARRO	TON/AÑO .INICIO OPERACIONES	Tons . MAXIMAS	PRECIO T-KM AUTOTRANSPORTE	PROBABILIDAD DE CAPTACIÓN	NOTAS Y OBSERVACIONES
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Demanda captable del tren de carga
FORMATO No. 3

Numeral	Descripción
1	Establecer el tráfico tipo.
2	Indicar el nombre del cliente.
3	Determinar el origen del servicio de carga.
4	Determinar el acarreo-origen del servicio de carga.
5	Establecer el destino del servicio de carga.
6	Determinar el acarreo-destino del servicio de carga.
7	Indicar el producto transportado.
8	Indicar el tipo de carro utilizado.
9	Determinar el propietario del carro.
10	Colocar la tonelada e inicio de operaciones.
11	Establecer las toneladas máximas.
12	Determinar el precio del autotransporte.
13	Colocar la probabilidad de captación.
14	Indicar notas y observaciones correspondientes.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 116 de 122	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS			
	VERSIÓN I	GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO		

Formato 4

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE FERROVIARIO DE CARGA, CELEBRADO ENTRE TEN MAYA, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "TREN MAYA"), Y LA PERSONA CUYOS DATOS SE CONTIENEN EN LA SOLICITUD DE SERVICIO Y EN LA GUÍA DE EMBARQUE (SEGÚN DICHS TÉRMINOS SE DEFINEN MÁS ADELANTE) (EN LO SUCESIVO EL "USUARIO"), AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS (EN LO SUCESIVO, EL "CONTRATO", Y CONJUNTAMENTE CON LA SOLICITUD DE SERVICIO Y LA GUÍA DE EMBARQUE, EN LO SUCESIVO LA "CARTA DE PORTE"):

DECLARACIONES

I. Declara TREN MAYA que:

- Es una Empresa de Participación Estatal Mayoritaria constituida conforme las leyes mexicanas, bajo la denominación de Tren Maya, S.A. de C.V. en términos de los artículos 3 y 46 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, como consta en la escritura pública No. 20 [veinte], volumen número uno especial, de fecha 3 de junio de 2022, otorgada ante la fe de la Lic. Claudia Gabriela Francó Gárate, Notario Público ciento cincuenta y tres del Estado de México, inscrita en el Registro Público de Comercio del Estado de Quintana Roo, bajo el folio mercantil electrónico.
- Tiene por objeto prestar los servicios de transporte ferroviarios, complementarios y comerciales relacionados con los mismos, en términos de las concesiones, asignaciones, permisos, licencias y autorizaciones que, en su caso, obtenga del Gobierno Federal para llevar a cabo la construcción, operación y explotación del "Tren Maya".
- El 5 de mayo de 2023, la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes otorgó en su favor un título de asignación 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.
- Su representante cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente contrato, lo cual acredita con la Escritura Pública No. (1) de fecha (2), pasada ante la fe de la Licenciada (3) Notario Público No. (4) de (5) y que las mismas a la fecha no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna.
- Su Registro Federal de Contribuyentes (RFC) es

II. Declara el Usuario que:

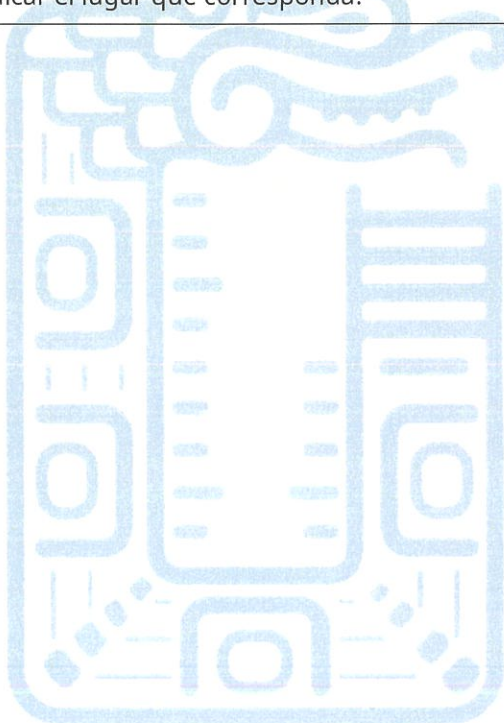
- Todos los datos e información asentados en la Solicitud de Servicio son ciertos.
- Cuenta con las facultades suficientes para obligarse en términos de la Carta de Porte.
- Su domicilio y demás datos de contacto para efectos de notificaciones, así como su registro federal de contribuyentes son los que se indican en la Solicitud de Servicio.
- Es su voluntad recibir de TREN MAYA los servicios solicitados a través de la Solicitud de Servicio, y documentados a través de la Guía de Embarque, sujetándose para tales efectos a los términos y condiciones de este Contrato y de la Carta de Porte, cuyo alcance y características declara conocer y entender.
- Conoce las tarifas vigentes aplicables a los servicios solicitados mediante la Solicitud de Servicio, y documentados a través de la Guía de Embarque, así como a otros servicios diversos o adicionales y, comprende el contenido y alcance de la legislación y normatividad mexicana aplicables en materia de servicios de transporte ferroviario, entre las que se incluyen, de manera enunciativa más no limitativa, la Ley Reglamentaria, la Ley de Vías, el Reglamento Ferroviario y el Código de Comercio (según dichos términos se definen más adelante), así como de todas las disposiciones de este Contrato y de la Carta de Porte.
- Acepta y reconoce que al requisitar y entregar a TREN MAYA la Solicitud de Servicio, por cualquier medio, incluso electrónico, o al aceptar de cualquier forma que TREN MAYA le preste los Servicios, se acredita fehacientemente su voluntad para obligarse en términos de la Solicitud de Servicio, la Guía de Embarque y de este Contrato, tal y como si incluyera su firma autógrafa y auténtica.

Handwritten signature and initials in blue ink.

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Contratación de prestación de servicios ferroviarios de carga
FORMATO No. 4

Numeral	Descripción
1	Hace referencia al número de la escritura pública.
2	Hace referencia a la fecha correspondiente.
3	Nombre completo del (la) licenciado (a).
4	Colocar el número del Notario Público.
5	Indicar el lugar que corresponda.



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Formato 5

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

Coord. Gral. (1)

(2) No. T.M./xxxx/xxxx/xxxx

Para atn. del C. Gral. Bgda. E.M. Intdte. Dir. Gral. Tren Maya, S.A. de C.V.

(3)

I. Asunto.

(4)

II. Información.

(5)

III. Consideración.

(6)

IV. Recomendación.

(7)

Respetuosamente.

(8)

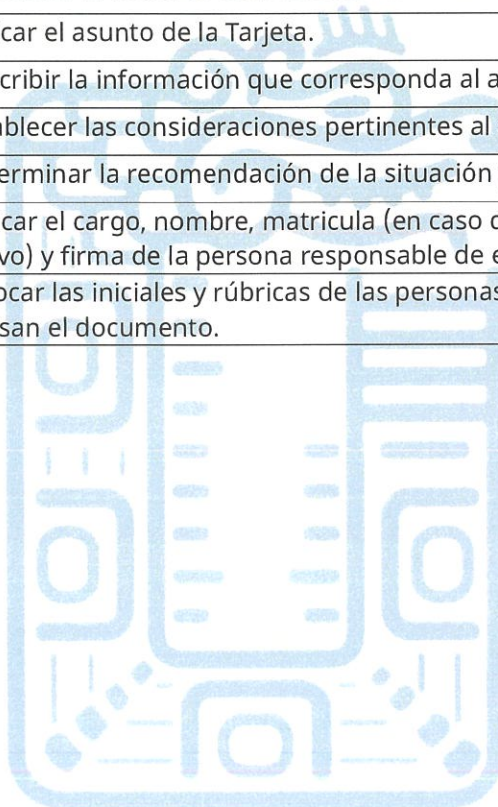
xxxxxx (9)

Handwritten signature and initials in blue ink.

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Contratación de prestación de servicios ferroviarios de carga
FORMATO No. 5

Numeral	Descripción
1	Indicar el nombre de la coordinación que elabora el documento.
2	Colocar el número y/o folio correspondiente.
3	Establecer la fecha de elaboración del documento.
4	Indicar el asunto de la Tarjeta.
5	Describir la información que corresponda al asunto tratado.
6	Establecer las consideraciones pertinentes al asunto tratado.
7	Determinar la recomendación de la situación planteada.
8	Indicar el cargo, nombre, matrícula (en caso de ser militar en activo) y firma de la persona responsable de emitir la Tarjeta.
9	Colocar las iniciales y rúbricas de las personas que elaboran y revisan el documento.



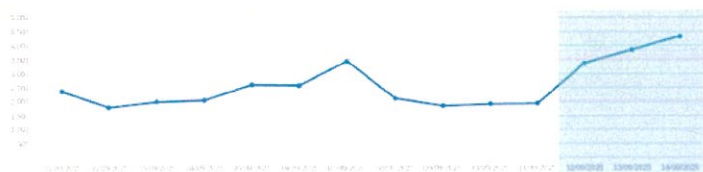
Handwritten signature and initials in blue ink.

Anexo 3

CONCLUSIÓN

Durante el mes de septiembre se registró una disminución temporal en el volumen de pasajeros transportados, con al menos cuatro jornadas por debajo de las **2,000** personas. Esta baja responde principalmente al cierre del periodo vacacional de verano, sumado al impacto operativo generado por un incidente ocurrido en la vía y término de promociones de verano.

No obstante, existen señales positivas: entre el 12 al 14 Sep. 2025 se registró un incremento del **98%**, alcanzando un total de **3,851** pasajeros transportados en promedio diariamente. Esto indica que la disminución observada en septiembre es temporal y que el flujo de pasajeros tenderá a normalizarse y mejorar a medida que avance el mes.



Para mitigar las disminuciones en el número de pasajeros y fomentar un flujo más constante, se recomienda implementar medidas estratégicas como:

1. Política progresiva de descuentos durante todo el mes de septiembre (temporadas bajas), incentivando el uso del transporte en días con menor afluencia.
2. Promociones por grupos o familias, ofreciendo tarifas especiales para viajes múltiples o viajes de grupo.
3. Campañas de comunicación y marketing, destacando la seguridad, comodidad y conveniencia del servicio, especialmente después del percance ocurrido (plan de contingencia)
4. Reforzar con el equipo operativo que no podemos tolerar otro percance de vía en un futuro.

Con la implementación de estas estrategias, se espera no solo revertir la caída temporal de pasajeros, sino también consolidar un flujo más estable y sostenido a lo largo de septiembre y los meses siguientes.



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 121 de 122	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS			
	VERSIÓN I	GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO		

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Gestión Comercial del Servicio de Transporte Ferroviario.		Fecha: 27 OCT 2025
Descripción y justificación de cambios: No Aplica.		
Realizó:  Lic. Erick Manuel Mezquita Moguel. Titular de la Dirección de Ventas.	Revisó:  Mtro. Porfirio Morales Romero. Titular de la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Aprobó:  Mtro. Germán Redondo Suárez. Titular de la Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
27 OCT 2025	I	No Aplica

VI. Firmas

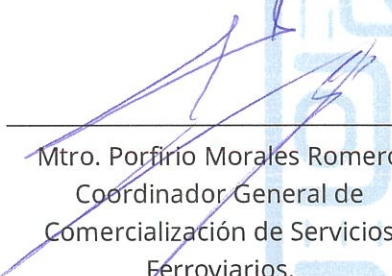
Transitorios.

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

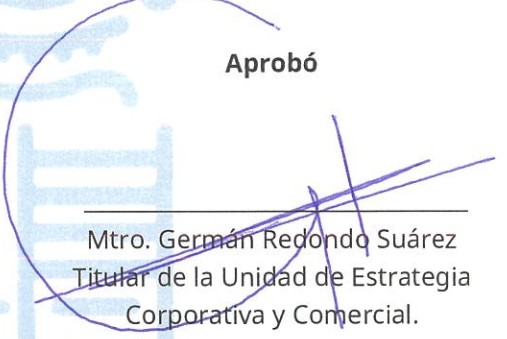
SEGUNDO. - El presente Manual podrá ser reformado o abrogado, según corresponda al ser reformado o derogado el Manual de Organización Específico de la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.

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

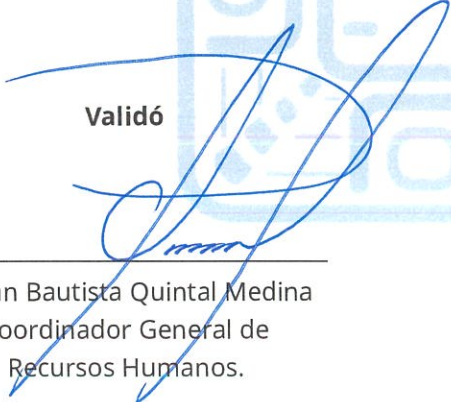
Elaboró


 Mtro. Porfirio Morales Romero
 Coordinador General de
 Comercialización de Servicios
 Ferroviarios.

Aprobó


 Mtro. Germán Redondo Suárez
 Titular de la Unidad de Estrategia
 Corporativa y Comercial.

Validó


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

Expidió


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

