



**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES

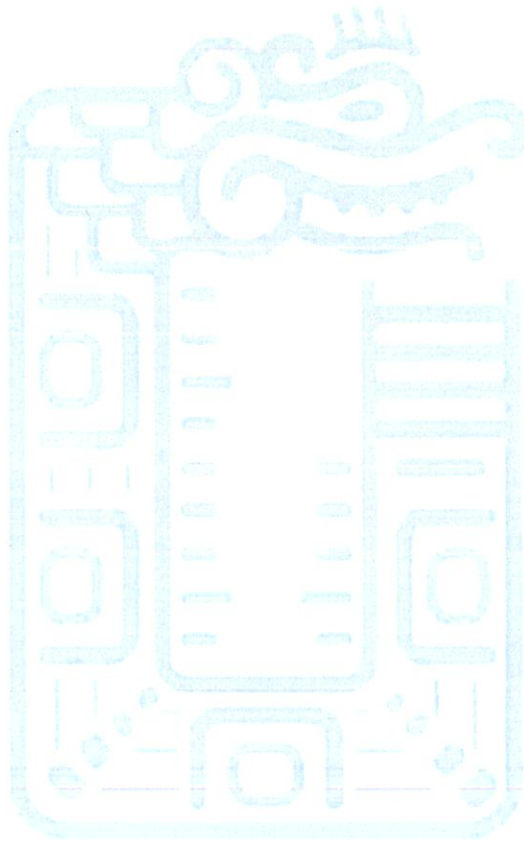
OCTUBRE 2025



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 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
I. MARCO JURÍDICO	5
II. DEFINICIONES	9
III. ÁMBITO DE APLICACIÓN	10
IV. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	11
V. PROCEDIMIENTOS	12
VI. FIRMAS	107

Introducción

La Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, elaboró el presente Manual de Procedimientos con base en las atribuciones y funciones conferidas en el Manual de Organización Específico de esta Coordinación General; para establecer la secuencia lógica de acciones correspondientes a las actividades de los puestos que la integran, cada procedimiento contiene: su objetivo, políticas de operación, ámbito de aplicación la descripción narrativa de las actividades, su diagrama de flujo, formatos, anexos y los instructivos de llenado correspondientes; en estricto apego a la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Procedimientos.

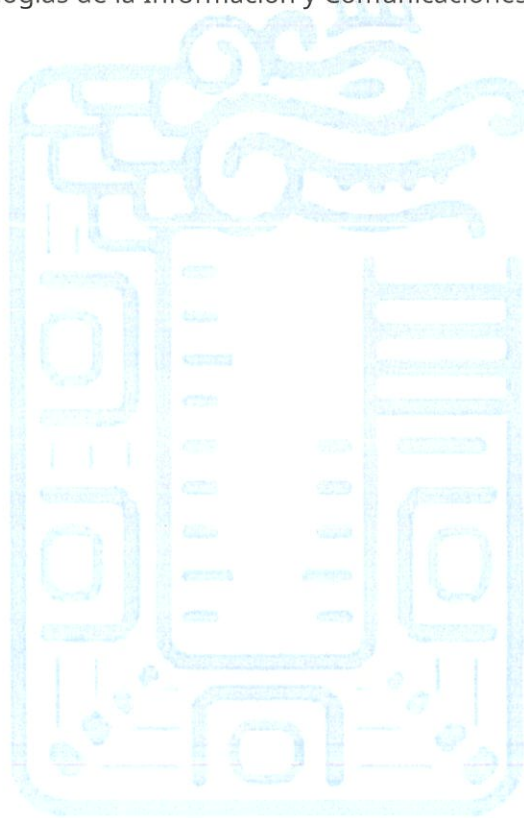
Con fundamento en el Artículo 6º. constitucional, que establece el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicaciones como una garantía del Estado; Artículo 20 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; el Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal; entre otras; se constituye la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, como el área encargada de los recursos tecnológicos y la seguridad de la información de Tren Maya.

La misión de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (CGTICS) es brindar servicios de Tecnologías, Comunicaciones y Seguridad de la Información con parámetros de excelencia y calidad a las áreas que integran la Empresa Tren Maya, S.A. de C.V., procurando en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, mediante la implementación de buenas prácticas, normas, estándares nacionales e internacionales, sustentadas en los principios de honestidad, transparencia y uso responsable de los recursos públicos para contribuir en la operación y funcionamiento.

De igual manera, **la visión** de la CGTICS es ser el motor de la transformación digital del proyecto ferroviario más importante del sureste del país, mediante soluciones innovadoras de TIC's y seguridad de la información desarrolladas con autonomía tecnológica, para fortalecer la conectividad y movilidad regional a través de Tren Maya, guiándonos con los principios de soberanía tecnológica, eficiencia, innovación y compromiso con el desarrollo regional.

Objetivo

El presente Manual de Procedimientos Administrativos tiene como fin, optimizar la ejecución de los procesos relacionados con la planeación y gobernanza digital, con eficiencia, coherencia y calidad, asegurando la alineación estratégica y facilitando la toma de decisiones en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en toda la estructura, la seguridad informática, la infraestructura tecnológica, las comunicaciones, el soporte técnico y control de bienes informáticos para garantizar la continuidad operativa de la empresa, estableciendo un marco operativo estandarizado y actualizado de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



✓

✓

✓

✓

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 de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 29 de diciembre de 1963 y sus reformas.

Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 1 de abril de 1970 y sus reformas.

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

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

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

Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales.
D.O.F. 24 de diciembre de 1986 y sus reformas.

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

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

Ley de Firma Electrónica Avanzada.
D.O.F. 11 de enero de 2012 y sus reformas.

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
D.O.F. 14 de julio de 2014 y sus reformas.

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

Ley General de Archivos.

D.O.F. 15 de junio de 2018 y sus reformas.

Ley Federal de Austeridad Republicana.

D.O.F. 19 de noviembre de 2019 y sus reformas.

Ley de Infraestructura de la Calidad.

D.O.F. 1 de julio de 2020.

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

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

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 16 de abril de 2025.

Códigos.

Código de Ética de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 8 de febrero de 2022 y sus reformas.

Reglamentos.

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

D.O.F. 26 de enero de 1990 y sus reformas.

Reglamento del Servicio Ferroviario.

D.O.F. 30 de septiembre de 1996 y sus reformas.

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

D.O.F. 11 de junio de 2003.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

D.O.F. 28 de junio de 2006 y sus reformas.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

D.O.F. 28 de julio de 2010 y sus reformas.

Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.

D.O.F. 21 de marzo de 2014.

Decretos.

Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indica.

D.O.F. 23 de abril de 2020.

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 a Tren Maya S.A. de C.V. y demás acciones que se indican.

D.O.F. 01 de marzo de 2024.

Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.

D.O.F. 15 de abril de 2025.

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Defensa Nacional 2025-2030.

D.O.F. 01 de septiembre de 2025.

Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones 2025-2030.

D.O.F. 19 de septiembre de 2025.

Acuerdos.

Acuerdo por el que se establece el Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal.

D.O.F. 06 de septiembre de 2011.

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones generales de accesibilidad Web que deben observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado.

D.O.F. 03 de diciembre de 2015.

Acuerdo por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024.

D.O.F. 06 de septiembre de 2021.

Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal.

D.O.F. 06 de septiembre de 2021.

 TREN MAYA TSIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 8 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES				

Acuerdo por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal a realizar las acciones que se indican, en relación con los proyectos y obras del Gobierno de México considerados de interés público y seguridad nacional, así como prioritarios y estratégicos para el desarrollo nacional.

D.O.F. 22 de noviembre de 2021.

Acuerdo por el que se expide el Manual de Organización General de 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. 09 de abril de 2025.

Otras disposiciones.

Resolución por la que se autoriza la constitución de la Empresa 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 la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transporte en favor de la empresa de participación estatal mayoritaria denominada Tren Maya, S.A. de C.V., para construir, operar y explotar la vía general de comunicación ferroviaria denominada Tren Maya, la prestación del servicio público de transporte ferroviario de carga y de pasajeros, la cual incluye los permisos para prestar los servicios auxiliares requeridos.

D.O.F. 30 de mayo de 2023.

Programa Institucional 2023-2024 de Tren Maya, S.A. de C.V.

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

Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.

D.O.F. 15 de abril de 2025.

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

17 de abril de 2025.

Programa Sectorial de Defensa Nacional 2025-2030.

D.O.F. 01 de septiembre de 2025.

Programa Sectorial de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones 2025-2030.

D.O.F. 19 de septiembre de 2025.

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

II. Definiciones

Acuerdo de TICs: el Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información, en la Administración Pública Federal.

Arquitectura institucional: el enfoque mediante el cual se estructuran los componentes de la Institución (procesos, información, arquitectura tecnológica y personas) delineando sus relaciones y evolución en el tiempo, permite a las áreas de TIC entender y atender sus necesidades desde una perspectiva integral y estratégica, aportando valor.

Arquitectura tecnológica: la estructura de hardware, software y redes de telecomunicación requerida para dar soporte a la implementación de los aplicativos de cómputo, soluciones tecnológicas o servicios de TIC en la Institución.

Borrado seguro: el proceso mediante el cual se elimina de manera permanente y de forma irrecuperable la información contenida en medios de almacenamiento digital.

Centro de datos: el espacio físico donde se concentran los recursos necesarios, consistentes en equipo informático y redes de comunicaciones para el procesamiento de la información de una Institución o proveedor de servicios.

Gobierno digital: las actividades basadas en tecnologías de información y comunicación que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y dar transparencia a las acciones de gobierno.

Herramienta de gestión de política TIC: la plataforma web administrada por la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones (ATDT) disponible para el control y gestión de las actividades que realicen las Instituciones establecidas en el Acuerdo.

Seguridad de la información (SI): la capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma.

Tecnologías de la información y comunicación (TIC): el equipo de cómputo, software, dispositivos de impresión, infraestructura y servicios que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.

Visto bueno de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones (ATDT): la aprobación que otorga la ATDT a la CGTIC, a partir del cumplimiento que se realice de las políticas, disposiciones, lineamientos, criterios técnicos, metodologías, guías, instructivos y demás instrumentos análogos emitidos por la ATDT.

III. *Ámbito de aplicación*

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación y observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Coordinación General Tecnologías de la Información y Comunicaciones, incluyendo sus dos Direcciones (Dirección de Sistemas y Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos); Gerencias (Seguridad Informática, Centros de Datos, Comunicaciones e Ingeniería, Aprovisionamiento y Soporte Técnico, y Planeación Tecnológica y Gobierno Digital); así como sus Subgerencias (Seguridad Informática Física y Lógica, Ciberseguridad, Administración de Servidores, Arquitectura de Centro de Datos, Integración de Servicios Tecnológicos, Comunicaciones Corporativas, Mesa de Servicio y Soporte Técnico, Gestión de Recursos Tecnológicos, Planeación y Desarrollo Tecnológico, y Regulación y Gobierno Digital).

La responsabilidad de la ejecución de los procedimientos recae directamente sobre el personal de cada una de las áreas administrativas mencionadas, en el nivel jerárquico que corresponda a las tareas descritas. Por su parte, la vigilancia y supervisión del cumplimiento de este Manual es responsabilidad del personal que ocupa un puesto de mando en una Subgerencia, Gerencia y/o Dirección y, en última instancia, de la Coordinación General, quienes asegurarán la correcta aplicación y actualización continua de las directrices establecidas.

Este Manual es aplicable para todas las operaciones y actividades administrativas que se lleven a cabo en las instalaciones de Tren Maya; como son: Estaciones, Cocheras y Bases de Mantenimiento; así como a las actividades ejecutadas de forma remota, siempre y cuando sean del ámbito de competencia de las funciones y responsabilidades descritas para la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

IV. Listado de procedimientos

No.	Nombre	Página
1	Integración del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	12
2	Dar el Servicio de Soporte Técnico y/o Mantenimiento de Equipos de Cómputo.	46
3	Creación de Redes Privadas Virtuales.	59
4	Creación y Administración de Cuentas de Dominio.	75
5	Asignación de Extensión y Equipo de Telefonía IP.	90

V. Procedimientos

Objetivo.

Formalizar la integración y registro del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (POTIC), para conseguir el Visto Bueno por parte de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones de los proyectos en materia de TIC's y Seguridad de la Información.

Ámbito de aplicación.

Es de aplicación y observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Coordinación General Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Políticas de operación.

1. El presente procedimiento será de observancia obligatoria con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 3 del ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal D.O.F. 06 Sep. 2021 (Acuerdo de TIC's).
2. Para cada proyecto del Portafolio de Tecnologías de la Información y Comunicación (POTIC), se nombrará a un responsable adscrito a la Coordinación General Tecnologías de la Información y Comunicaciones (CGTICS) para el seguimiento documental de cada etapa, su ejercicio en tiempo y forma, así como la aplicación de metodologías adecuadas.
3. Todas las propuestas de proyectos remitidas a la CGTICS tendrán que encontrarse debidamente integradas con los demás requisitos institucionales que son gestionadas entre diversas áreas; así como a la normatividad aplicable al proyecto en cuestión.
4. Con fundamento en el Art. 6 del Acuerdo de TIC's, en el que se establece que todos los proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) y Seguridad de la Información (SI) que se pretendan ejecutar mediante prácticas de desarrollo, implementación propia, o a través de contrataciones, deben apegarse a un proceso de planeación estratégica alineado a lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo y programas que de él deriven, la Estrategia Digital Nacional; así como a la legislación en materia de desarrollo nacional, presupuesto, austeridad y transparencia.
5. Se requiere que todos los proyectos de TIC's y SI a cargo de las diversas áreas que integran esta Empresa y que tengan previsto ejecutar en el ejercicio fiscal posterior, se remitan a la CGTICS, con el objeto de realizar las gestiones necesarias ante la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones, en su calidad de Enlace ante citada instancia, con el objeto de obtener su validación y posterior Dictamen.
6. En este procedimiento se entenderá por "Soporte Documental" a los documentos señalados en el **artículo 11 del Acuerdo de TIC's**, que conforman la información mínima que debe contener la Ficha Técnica que será cargada a la Herramienta de Gestión de Política TIC, siendo estos los siguientes:

- a) Antecedentes
- b) Planteamiento del problema
- c) Justificación
- d) Objetivo
- e) Impacto
- f) Criterios de Evaluación
- g) Alcance
- h) Arquitectura tecnológica
- j) Fecha de inicio y cierre del proyecto
- j) Fecha de evaluación del proyecto
- k) Presupuesto estimado
- l) Cronograma de hitos del proyecto.

7. La Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones establecerá las líneas generales de acción para la integración de los proyectos de TIC's y SI que se pretendan ejecutar en el siguiente ejercicio fiscal, mismos que serán recepcionados con 15 días hábiles de anticipación a la fecha establecida para su carga en la HGPTIC que es administrada por la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones.
8. El Coordinador General de TIC's/Titular de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC) deberá llevar a cabo las acciones necesarias para el seguimiento, vigilancia y la correcta ejecución del Portafolio de Tecnologías de la Información y Comunicación, con el objeto de asegurar que las contrataciones que pretendan efectuarse estén consideradas en el Portafolio que este validado con el Visto Bueno de la ATDT. Asimismo, se instrumentarán los mecanismos necesarios para hacer transparente y público el POTIC autorizado.
9. El POTIC que cuente con el visto bueno de la ATDT no deberá modificarse salvo circunstancias excepcionales plenamente justificada ante citada Agencia por causas tecnológicas y de operación de acuerdo con lo siguiente:
 1. La UTIC presentará el POTIC modificado en la Herramienta de Gestión de Política TIC en los tiempos establecido por ATDT previo a su ejecución.
 2. En caso de observaciones al POTIC modificado, se solventarán en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Siglas

TUAF	Titular de la Unidad de Administración y Finanzas
TIC's	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
HGPTIC	Herramienta de Gestión de Política TIC
SI	Seguridad de la Información
POTIC	Portafolio de proyectos de TIC's
ATDT	Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones
UA	Unidad Administrativa
FTB	Ficha Técnica Básica
DPTGD	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos
SRGD	Subgerencia de Regulación de Gobierno Digital

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 14 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.			

SPDT	Subgerencia de Planeación y Desarrollo Tecnológico
------	--

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Integración del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Acuerda los oficios de solicitudes de proyectos de TIC's, SI y el formato de ficha de Proyectos de las Unidades Administrativas y turna DPDST para su atención.	•(1) Formato de Ficha de Proyecto. (Formato 1) •(2) Solicitud de proyecto de TIC's. (Anexo 1)	2 días
2	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Instruye a la GPTGD realice el análisis de las solicitudes de los proyectos recibidos.	•(1) Formato 1 •(2) Anexo 1	1 día
3	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Indica a la SRGD y SPDT realizar el análisis normativo y técnico en materia de su competencia.	•(1) Formato 1 •(2) Anexo 1	1 día
4	Subgerencia de Regulación de Gobierno Digital	Verifica que cada proyecto de TIC's y SI recibido cumpla con las disposiciones normativas aplicables y turna a la GPTGD para la integración correspondiente.	•(1) Formato 1 •(2) Anexo 1	2 días
5	Subgerencia de Planeación y Desarrollo Tecnológico	Evalúa los proyectos de TIC's y SI identificando prioridades técnicas y turna a la GPTGD para la integración correspondiente.	•(1) Formato 1 •(2) Anexo 1	2 días
6	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Integra la información de las Subgerencias y elabora el informe de viabilidad normativa y técnica de los proyectos de TIC's, SI y determina la viabilidad de los proyectos.	•(3) Tarjeta de informe. (Formato 2)	1 día
7	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Ratifica la información de viabilidad de los proyectos de TIC's.	•(3) Formato 2	2 días

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Integración del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
¿EL PROYECTO DE TIC'S ES VIABLES?				
NO				
8	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Solicita a la SRGD se elabore el oficio de improcedencia para informar a la UA correspondiente.	•(4) Oficio de Improcedencia. (Formato 3)	2 horas
9	Subgerencia de Regulación de Gobierno Digital	Elabora el oficio de improcedencia para informar a la UA correspondiente y remite a la GPTGD.	•(4) Formato 3	2 días
10	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Verifica la información del oficio de improcedencia, rubrica y remite a la DPDST para su autorización.	•(4) Formato 3	1 día
11	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Ratifica el oficio de improcedencia, rubrica y somete a firma de la CGTIC'S.	•(4) Formato 3	1 día
12	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Signa el oficio de improcedencia y acuerda a la DPDST el trámite con la UA.	•(4) Formato 3	1 día
13	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Instruye a los enlaces u operativos el trámite del oficio de improcedencia con la UA.	•(4) Formato 3	2 horas
CONTINÚA EN LA ACTIVIDAD No. 1				
SI				
14	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Consolida el proyecto de POTIC y elaborar el oficio en el que se informa las necesidades de TIC'S y SI para la persona TUAUF y/o Titular de la DG.	•(5) Proyecto de POTIC. (Anexo 2) •(6) Oficio de Informe de necesidades de TIC'S y SI.	1 día

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Integración del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
			(Formato 4) •(7) Complementarios. (Anexo 3)	
15	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Coordina a la SPDT realizar la integración de los proyectos y la elaboración del oficio de las necesidades de TIC's y SI.	•(5) Anexo 2 •(6) Formato 4 •(7) Anexo 3	1 día
16	Subgerencia de Planeación y Desarrollo Tecnológico	Consolida el proyecto de POTIC y elabora el oficio de las necesidades de TIC's y SI, y somete a la GPTGD.	•(5) Anexo 2 •(6) Formato 4 •(7) Anexo 3	2 días
17	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Valida la consolidación del proyecto de POTIC y el oficio de las necesidades de TIC's y SI, rubrica y remite a la DPDST para su autorización.	•(5) Anexo 2 •(6) Formato 4 •(7) Anexo 3	1 día
18	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Autoriza el proyecto de POTIC y el oficio de las necesidades de TIC's y SI, rubrica y somete a firma de la CGTICS.	•(5) Anexo 2 •(6) Formato 4 •(7) Anexo 3	1 día
19	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Signa el oficio de las necesidades de TIC's y SI y presenta el Proyecto de POTIC ante la persona TUAF y/o Titular de la DG.	•(5) Anexo 2 •(6) Formato 4 •(7) Anexo 3	1 día
¿SE APRUEBA EL PROYECTO DE POTIC?				
NO				
20	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Acuerda a la DPDST gestionar con la UA los ajustes al POTIC a fin de presentar nuevamente para su autorización.	•(8) Oficio de solicitud de adecuaciones (Formato 5)	3 días
21	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Instruye a la GPTGD notificar a la UA solventar los ajustes realizados al POTIC.	•(8) Formato 5	1 día

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 17 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		

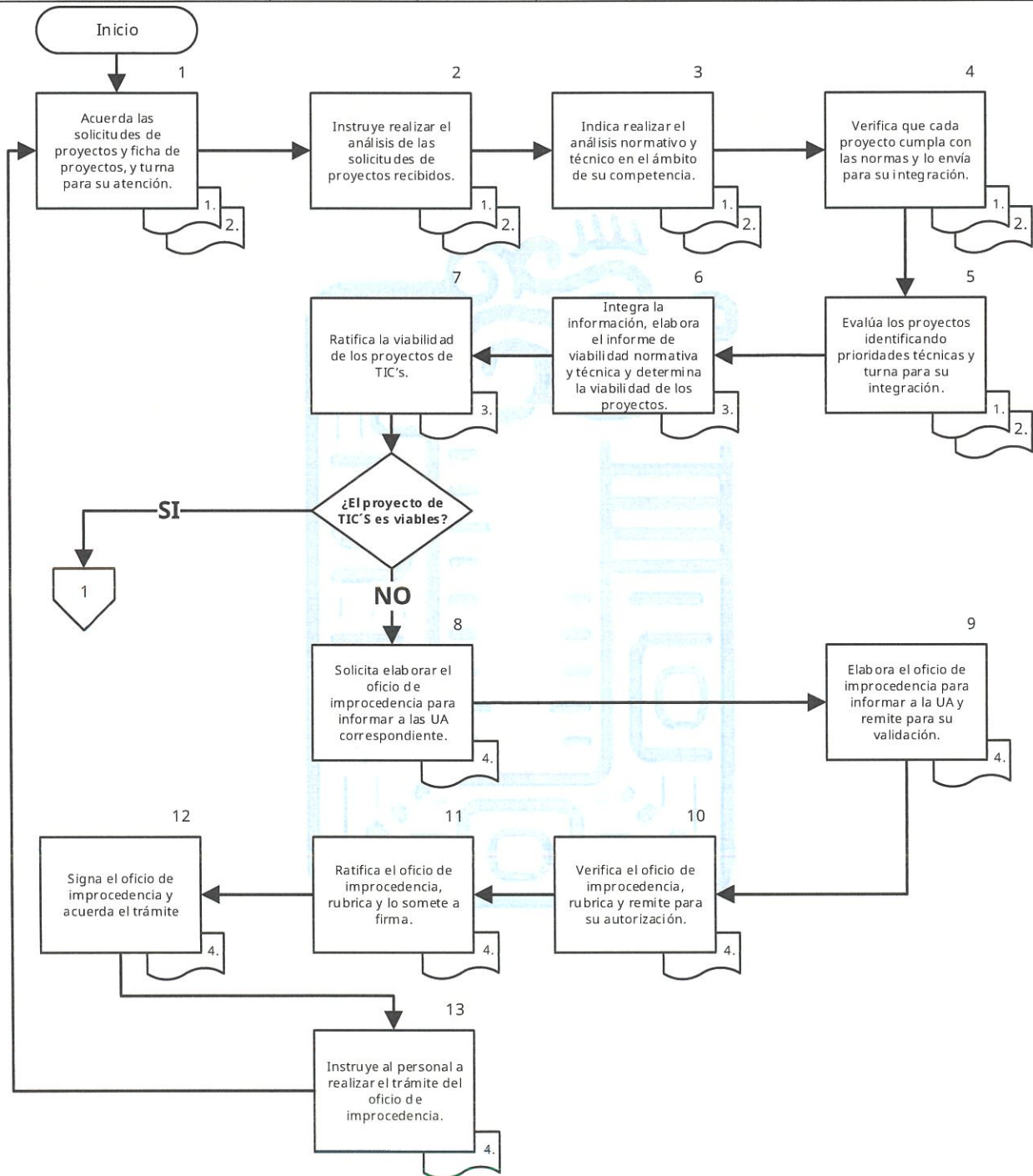
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Integración del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
22	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Solicita la elaboración del oficio en el que requieren las adecuaciones al POTIC para su autorización.	•(8) Formato 5	1 día
23	Subgerencia de Planeación y Desarrollo Tecnológico	Elabora el oficio de solicitud de las adecuaciones al POTIC para informar a la UA y remite a la GPTGD.	•(8) Formato 5	2 días
24	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Verifica la información del oficio de solicitud de adecuaciones, rubrica y remite a la DPDST para su autorización.	•(8) Formato 5	1 día
25	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Ratifica el oficio de solicitud de adecuaciones al POTIC, rubrica y somete a firma de la CGTICS.	•(8) Formato 5	1 día
26	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Signa el oficio de adecuaciones al POTIC y acuerda a la DPDST el trámite con la UA.	•(8) Formato 5	1 día
27	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Instruye al personal enlace u operativo dar trámite al oficio de adecuaciones al POTIC.	•(8) Formato 5	1 día
28	Unidad Administrativa	Remite las adecuaciones al POTIC para atención de la CGTICS.	•(7) Anexo 3	Tiempos externos
CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD No. 14				
SI				
29	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Acuerda a la DPDST registrar el conjunto de los proyectos del POTIC en la HGPTIC.	•(5) Anexo 2 •(6) Formato 4 •(7) Anexo 3	1 día
30	Dirección de Planeación,	Instruye a la GPTGD la captura del POTIC en HGPTIC.	•(5) Anexo 2 •(6) Formato 4	2 horas

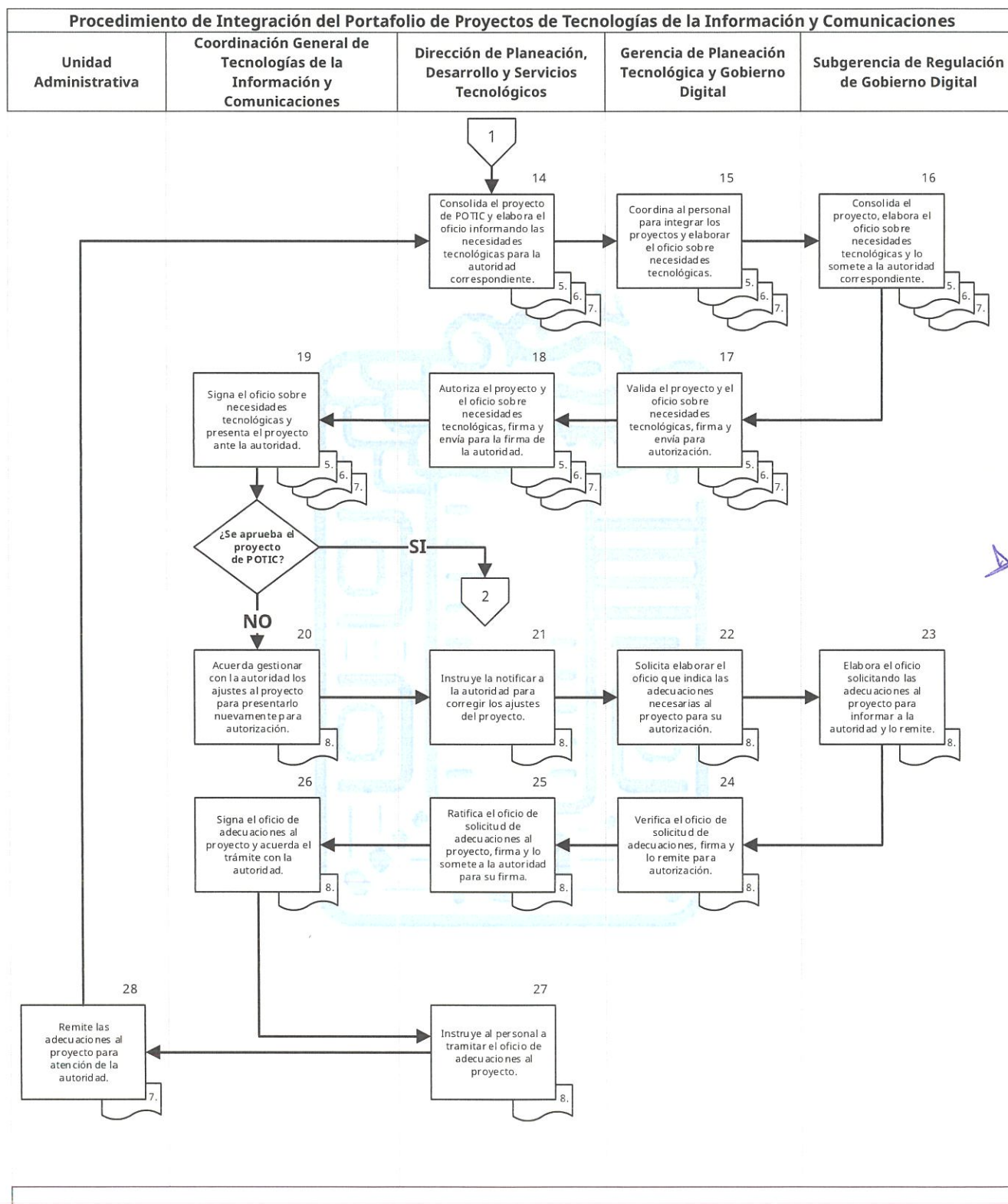
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Integración del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
	Desarrollo y Servicios Tecnológicos		•(7) Anexo 3	
31	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Coordina la carga de los proyectos del POTIC en la HGPTIC y remite a la SPDT y SRGD para la captura correspondiente.	•(5) Anexo 2 •(6) Formato 4 •(7) (Anexo 3)	1 día
32	Subgerencia de Regulación de Gobierno Digital	Realiza la carga de los proyectos del POTIC en la HGPTIC y remite a la GPTGD para su verificación.	•(5) Anexo 2 •(6) Formato 4 •(7) Anexo 3	4 días
33	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Verifica la información que se ingresó en el HGPTIC y remite a la DPDST para su validación.	•(9) Carga digital (Anexo 4)	2 días
34	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Valida las gestiones de carga de los proyectos que conforman el POTIC del por medio de la revisión de la de la FTB del POTIC.	•(10) Ficha técnica Base obtenida de la carga del POTIC. (Anexo 5)	1 día
35	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Signa con firma en la plataforma HGPTIC el oficio del envío del POTIC para su revisión por parte de la ATDT de los proyectos.	•(11) Oficio dirigido a la ATDT informando la carga de POTIC (Anexo 6)	2 horas
¿EXISTEN OBSERVACIONES DE LA ATDT AL POTIC?				
SÍ				
36	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Recibe la notificación de la ATDT y coordina la atención a las observaciones por parte de SRGD.	•(12) Oficio de observaciones (Anexo 7)	15 días
37	Subgerencia de Regulación de Gobierno Digital	Atiende las observaciones que llegue a emitir la ATDT para solventarlas y notifica a la GPTGD.	•(13) Observaciones digitales (Anexo 8)	8 días
38	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Informa a la DPDST que se solventaron las observaciones emitidas por la ATDT.	•(13) Anexo 8	2 días
CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD No. 39				

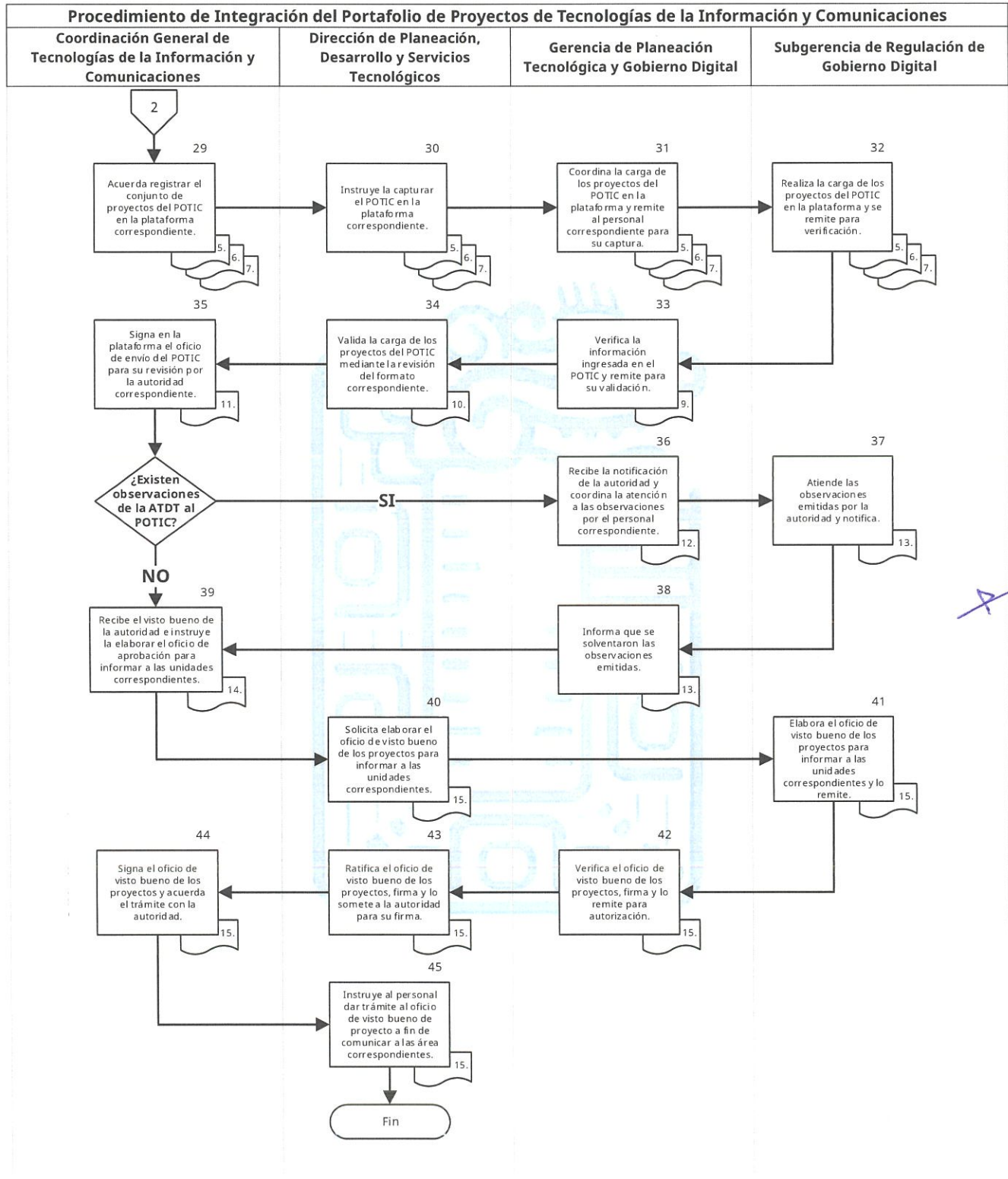
 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 19 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.			

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Integración del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
NO				
39	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Recibe el Visto Bueno de la ATDT e instruye a la DPDST se elabore el oficio de aprobación de los proyectos para informar a las UA correspondientes.	•(14) Oficio de Visto Bueno del POTIC emitido por la ATDT (Anexo 9)	15 días
40	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Solicita a la SRGD se elabore el oficio de visto bueno de los proyectos para informar a las UA correspondientes.	•(15) Oficio del Vo.Bo. de los proyectos (Formato 6)	2 horas
41	Subgerencia de Regulación de Gobierno Digital	Elabora el oficio de visto bueno de los proyectos para informar a las UA correspondientes y remite a la GPTGD.	•(15) Formato 6	2 días
42	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Verifica la información del oficio de visto bueno de proyecto, rubrica y remite a la DPDST para su autorización.	•(15) Formato 6	1 día
43	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Ratifica el oficio de visto bueno de los proyectos, rubrica y somete a firma de la CGTIC'S.	•(15) Formato 6	1 día
44	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Signa el oficio de visto bueno de los proyectos y acuerda a la DPDST el trámite con la UA.	•(15) Formato 6	1 día.
45	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Instruye a los enlaces u operativos dar trámite al oficio de visto bueno de proyecto a fin de comunicar a las áreas correspondientes.	•(15) Formato 6	2 horas
FIN DEL PROCEDIMIENTO.				

Procedimiento de Integración del Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones			
Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Gerencia de Planeación Tecnológica y Gobierno Digital	Subgerencia de Regulación de Gobierno Digital







Listado de formatos y anexos

No.	Nombre del documento
1	Formato de ficha de proyecto Formato 1
2	Solicitud de proyecto de TICS Anexo 1
3	Tarjeta de informe Formato 2
4	Oficio de Improcedencia Formato 3
5	Proyecto de POTIC Anexo 2
6	Oficio de Informe de necesidades de TIC'S y SI. Formato 4
7	Complementarios Anexo 3
8	Oficio de solicitud de adecuaciones Formato 5
9	Carga digital Anexo 4
10	Ficha Técnica Base Obtenida de la carga del POTIC Anexo 5
11	Oficio dirigido a la ATDT informando la carga de POTIC Anexo 6
12	Oficio de observaciones Anexo 7
13	Observaciones digitales Anexo 8
14	Oficio de Visto Bueno del POTIC emitido por la ATDT Anexo 9
15	Oficio del Visto Bueno de los proyectos Formato 6

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 24 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		

Formato 1

FICHA TÉCNICA	
Clasificación del proyecto	
Nombre del proyecto:	(2)
Categoría:	(3)
Tipo de proyecto:	(4)
¿Requiere contratación?:	(5)
¿Cuántas?:	(6)
¿Requiere un esfuerzo de implementación TIC y SI con recursos humanos internos?:	(7)
Unidad que solicita:	(8)
Coordinación que solicita:	(9)
Líder del proyecto del área solicitante:	(10)
Información del proyecto	
Antecedentes:	(11)
Planteamiento del problema:	(12)
Justificación:	(13)
Objetivo:	(14)
Impacto:	(15)
Criterios de evaluación:	(16)
Alcance:	(17)
Fecha de inicio y cierre del proyecto:	(18)
Fecha de evaluación del proyecto:	(19)
Presupuesto estimado:	(20)
Cronograma de hitos del proyecto:	(21)

INSTRUCTIVO DE LLENADO

**Nombre del formato: Ficha Técnica de Proyecto
de TICS's
FORMATO 1**

Numeral	Descripción
1.	Hace referencia al día, mes y año en el que se elabora la ficha técnica.
2.	Nombre que identifica al proyecto en materia de TIC'S o SI.
3.	Colocar si se trata de un proyecto estratégico de TIC o un proyecto operativo de TIC.
4.	Indicar si se trata de un proyecto anticipado o un proyecto ordinario, conforme las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
5.	Contestar si el proyecto requiere contrataciones (sí o no).
6.	Indicar cuántas contrataciones requiere.
7.	De no tratarse de
8.	La Unidad Administrativa a la que pertenece el área que solicita.
9.	La Coordinación a la que pertenece el proyecto solicitado.
10.	Persona servidora pública adscrita al área solicitante que fungirá como enlace del proyecto.
11.	Descripción del contexto previo al origen del proyecto.
12.	Exposición clara y breve del asunto que se requiere atender, incluyendo un diagnóstico general de la problemática.
13.	Descripción puntual de los motivos por los que se debe realizar el proyecto, explicando cómo se determinó el alcance del mismo.
14.	Descripción de los resultados que se esperan alcanzar mediante la ejecución de las actividades que forman parte del proyecto.
15.	Descripción puntual de la contribución o efecto significativo que producirá la implementación del proyecto en el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, así como a los objetivos institucionales y su aporte a la ciudadanía.
16.	Descripción de las características observables y medibles definidas por la UTIC (Coord. Gral. de TIC's), que permitan monitorear y evaluar el logro de los objetivos del proyecto.
17.	Definición general del producto, servicio o resultado que se logrará al término del proyecto.
18.	Fechas que indican el plazo fijado para la ejecución del proyecto.
19.	Fecha en la cual se evaluarán los resultados del proyecto.
20.	Plan de asignación de recursos financieros para el desarrollo del proyecto, por partida presupuestal.
21.	Resumen de las fases del proyecto definidas por la UTIC (Coord. Gral. de TIC's).

Anexo 1

Coordinador General de TIC's
Tren Maya, S.A. de C.V.

Con relación al memorándum No. TM/TICS/D.P.D.yS.T./ de fecha en donde solicita se remitan los proyectos en materia de TIC's y SI previstos para el ejercicio fiscal y dando cumplimiento al "Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal", me permito remitir a esa coordinación a su cargo la información solicitada como sigue:

No.	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Justificación	Vigencia	Tipo de Proyecto (Anticipado u Ordinario)
1					

No. de empleado (a)	Nombre Completo	Puesto

Atentamente.
 El C. Coord.
 Lic.


INSTRUCTIVO DE LLENADO.
Nombre del formato: Tarjeta de informe.
FORMATO 2.

Numeral	Descripción
1	Sello
2	Leyenda
3	Hace referencia al nivel de prioridad (Extra urgente y urgente)
4	Cuadro de referencias
5	Asunto
6	Lugar y Fechas
7	Destinatario
8	Antecedente
9	Texto
10	Firmante
11	Copias
12	Monograma y Rúbrica

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 29 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		

Formato 3



(2) "2025, Año de la Mujer Indígena".

(3) "URGENTE"

(4)

Dependencia: Tren Maya S.A. de C.V.
 Coordinación: TIC's.
 No. de Oficio: TM/TIC's/D.P.D.yS.T./XXXX
 Expediente:

(5) **Asunto:** Improcedencia de Proyecto en Materia de TIC's y SI.

(6) Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a 15 de Sep. 2025.

(7)

Titular de la Unidad de Operación de Transporte Ferroviario
de "Tren Maya S.A. de C.V."
Presente.

(8) **Antecedente:** Manual de procedimientos de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

(9)

Con fundamento en los artículos 14 y 20 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 59 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, 6 del "Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal"....

(10)

Respetuosamente,
 Coord. Gral. de TIC'S

XXXX. XXXX XXXX XXXX.

(11)

Para su conocimiento.

c.c.p. XXXX XXXX XXX XXX, Director de Sistemas de "Tren Maya, S.A. de C.V." – Presente.

JFRZ (12)



INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Oficio de improcedencia.
FORMATO 3.

Numeral	Descripción
1	Sello
2	Leyenda
3	Hace referencia al nivel de prioridad (Extra urgente y urgente)
4	Cuadro de referencias
5	Asunto
6	Lugar y Fechas
7	Destinatario
8	Antecedente
9	Texto
10	Firmante
11	Copias
12	Monograma y Rúbrica

Anexo 2

CONSIDERACIONES GENERALES NOMBRE DEL PROYECTO: Recuerden que ahora el proyecto es de TIC (ya no es proyecto de contratación como se clasificaba en el MAAGTICS), por lo que el nombre y el contenido del mismo no deben hacer referencia a servicios o procedimientos de contratación, sino a un objetivo superior e integral de TIC (más allá de la contratación per se). Conforme al nuevo modelo, el detalle de las contrataciones (nombre, descripción y fechas) se refleja exclusivamente en la sección correspondiente del formulario.	OBJETIVO DEL PROYECTO: Al cambiar el enfoque de un proyecto de contratación a un proyecto integral de TIC (que puede requerir o no contrataciones), el objetivo debe centrarse en el proyecto y no en la contratación/servicio.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Los criterios de evaluación tendrán que estar determinados por los objetivos del proyecto, por lo que deben observar y medir claramente los elementos que permitan monitorear y evaluar el logro de los objetivos del mismo (no es la evaluación del servicio ni de la contratación). Se sugiere encontrar elementos que permitan evaluar que las actividades o contrataciones que se llevarán a cabo, sirvieron para lo que fueron realizadas o contratadas. La descripción del criterio, debe precisar lo que se va a medir y con respecto a qué (no el objetivo ni la justificación). La Línea base y el Resultado esperado son datos duros (no narrativo).					INICIO: Recuerden que esta fecha de inicio es desde cuando comienzan a planear el proyecto, incluso antes de enviarlo a la CEDN para Visto Bueno.	TÉRMINO: Recuerden que esta fecha indicará la conclusión del proyecto, y deberá estar alineada a la fecha de cumplimiento del hito de cierre.	EVALUACIÓN: Recuerden que la fecha de evaluación debe estar considerada durante el periodo de 3 meses posteriores al cierre del proyecto.	
		Criterios de evaluación					Como Duración del proyecto			
ID Proyecto	Nombre del Proyecto	Objetivo del proyecto	Nombre	Descripción	Unidad de medida	Línea base	Resultado esperado	Inicio	Término	Evaluación

PLANEACIÓN: Recuerden que esta fecha es cuando cumplen el proceso de planeación, el cual se considera, de conformidad con el Acuerdo, con el Visto Bueno emitido por la CEDN.	INICIO: Recuerden que esta fecha debe reflejar el cumplimiento del inicio efectivo de las actividades definidas en el plan del gestión del proyecto.	EJECUCIÓN: Recuerden que esta fecha de ejecución debe reflejar el momento en el que se está cumpliendo el plan de gestión del proyecto. (No es la ejecución del proceso de contratación/adjudicación)	CIERRE: Recuerden que esta fecha se determina por la integración y/o aceptación en su caso, de la totalidad de los entregables.	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN: El nombre y descripción de la contratación deben hacer referencia al alcance y aspectos generales de la misma, no del objetivo o justificación de ésta.	PERIODO DE CONTRATACIÓN: Es la vigencia total en la que la Institución hará uso de los bienes/servicios contratados (Recepción en el caso de adquisiciones).
---	--	---	---	---	--

uma (DD/MM/AAAA)				Contratación (es)					
Planeación	Inicio	Ejecución	Cierre	Nombre	Descripción	Inicio (vigencia)	Término (vigencia)	Meses de vigencia	Monto estimado

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 32 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		

Formato 4



(2) "2025, Año de la Mujer Indígena".

(3) "URGENTE"

(4)

Dependencia: Tren Maya S.A. de C.V.
Coordinación: TIC's.
No. de Oficio: TM/TIC's/D.P.D.yS.T./XXXX
Expediente:

(5) **Asunto:** Autorización para Carga de Proyecto en Materia de
TIC's y SI.

(6) Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a 15 de Sep. 2025.

(7)

**Director General
de "Tren Maya S.A. de C.V."
Presente.**

(8) **Antecedente:** Manual de procedimientos de la Coordinación
General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

(9)

Con fundamento en los artículos 14 y 20 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 59 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, 6 del "Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal"....

(10)

Respetuosamente,
XXXXX XXXX XXX

XXXX. XXXX XXXX XXXX.

(11)

Para su conocimiento.

c.c.p. XXXX XXXX XXX XXX, XXXXX XXXX de "Tren Maya, S.A. de C.V." - Presente.

XXXX (12)



INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Oficio de informe de necesidades de TIC's y SI.
FORMATO 4.

Numeral	Descripción
1	Sello
2	Leyenda
3	Hace referencia al nivel de prioridad (Extra urgente y urgente)
4	Cuadro de referencias
5	Asunto
6	Lugar y Fechas
7	Destinatario
8	Antecedente
9	Texto
10	Firmante
11	Copias
12	Monograma y Rúbrica

Anexo 3

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

Con relación al memorándum No. TM/TICS/D.P.D.yS.T./ de fecha de donde solicita se remitan los proyectos en materia de TIC's y SI previstos para el ejercicio fiscal y dando cumplimiento al "Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal", me permito remitir a esa coordinación a su cargo la información solicitada como sigue:

No.	Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Justificación	Vigencia	Tipo de Proyecto (Anticipado u Ordinario)
1					

No. de empleado (a)	Nombre Completo	Puesto

Atentamente.
 El C. Coord.
 Lic.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 35 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		

Formato 5



(2) "2025, Año de la Mujer Indígena".

(3) "URGENTE"

(4)

Dependencia: Tren Maya S.A. de C.V.
 Coordinación: TIC's.
 No. de Oficio: TM/TIC's/D.P.D.yS.T./XXXX
 Expediente:

(5) **Asunto:** Solicitud de Adecuación de Proyecto en Materia de
 TIC's y SI.

(6) Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a 15 de Sep. 2025.

(7) C.

**Titular de la Unidad de Operación de Transporte Ferroviario
 de "Tren Maya S.A. de C.V."
 Presente.**

(8) **Antecedente:** Manual de procedimientos de la Coordinación
 General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

(9)

Con fundamento en los artículos 14 y 20 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 59 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, 6 del "Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal"....

(10)

Respetuosamente,
 Coord. Gral. de TIC'S

XXXX. XXXX XXXX XXXX.

(11) Para su conocimiento.

c.c.p. XXXX XXXX XXX XXX, Director de Sistemas de "Tren Maya, S.A. de C.V." - Presente.

JFRZ (12)



INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Oficio de solicitud de adecuaciones.

FORMATO 5.

Numeral	Descripción
1	Sello
2	Leyenda
3	Hace referencia al nivel de prioridad (Extra urgente y urgente)
4	Cuadro de referencias
5	Asunto
6	Lugar y Fechas
7	Destinatario
8	Antecedente
9	Texto
10	Firmante
11	Copias
12	Monograma y Rúbrica

	VERSIÓN I	I-MP-H0M05-CGTICS-2025	Página 38 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		

Anexo 5

Ficha técnica base

Número de versión 2

Estatus ficha técnica **Listo para enviar a UTIC**

Clasificación del proyecto

Año POTIC 2026

Categoría **Estratégico**

Tipo de proyecto **Ordinario**

¿Requiere contratación? **Sí**

¿Cuántas? **17 contratación(es)**

¿Requiere un esfuerzo de implementación
TIC y SI con recursos humanos internos? **No**

Consideraciones estratégicas

1. ¿El proyecto contempla la realización de contrataciones consolidadas? **No**
2. ¿El proyecto contempla contrataciones que se realicen al amparo de contratos marco de TIC vigentes? **No**
3. ¿El proyecto prioriza el aprovechamiento de recursos tecnológicos disponibles con que cuentan las Instituciones? **No**
4. ¿El proyecto considera reutilizar software existente de la APF? **No**
5. ¿El proyecto implica el alojamiento de la información en territorio nacional? **No**
6. ¿El proyecto observa los Estándares Técnicos emitidos por la CEDN? **Sí**
7. ¿El proyecto considera la participación de los Centros Públicos de Investigación o Empresas Productivas del Estado en su desarrollo e implementación? **No**

Información del proyecto

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 40 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		

Anexo 7



No. de oficio **CEDN/GD/4536/2025**
 Ciudad de México, a 27 de agosto de 2025

COORDINADOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Observaciones al Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación 2026

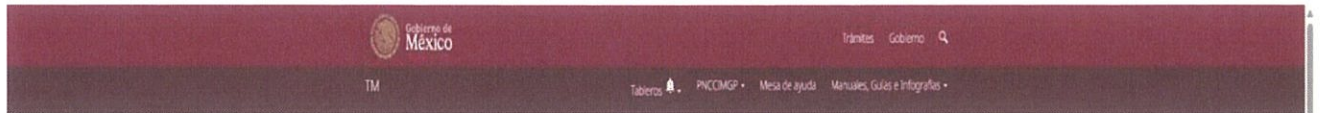
Relativo al Portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación presentado por **Tren Maya S.A. de C.V.**, a través del oficio número 1552 de fecha 30 de julio de 2025 por medio de la Herramienta de Gestión de Política TIC 2.0 para su atención; con fundamento en el artículo 26, fracción XXII, 42 Ter fracción VIII; y el transitorio Décimo Segundo de la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicada el 28 de noviembre de 2024 en el Diario Oficial de la Federación; el artículo 12 fracciones XXII, XXIII, XXIV y XXV del DECRETO por el que se expide el Reglamento Interior de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones publicado el 24 de enero de 2025; el artículo Segundo del Acuerdo por el que se delegan facultades y atribuciones a las personas titulares de las áreas de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones que se indican, publicado el 24 de febrero de 2025, así como lo previsto en el "Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal", publicado el 06 de septiembre de 2021 en el mismo medio de difusión; se expone lo siguiente:

Considerando que es responsabilidad de la institución el debido cumplimiento de las políticas y disposiciones establecidas en el Acuerdo y demás normativa que les resulte aplicable;

Se emiten Observaciones al Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación de Tren Maya S.A. de C.V. para el ejercicio 2026, mismo que se conforma de los siguientes proyectos:

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 41 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		

Anexo 8



Inicio > Proyectos > Consultar proyecto

BENVENIDA - ARTASCO, VALLE DE

Capturista UTIC

Tren Maya S.A. de C.V.

CERRAR SESIÓN

Consultar Proyecto de Tecnologías de la Información y Comunicación



Número de versión: 1

Estatus ficha técnica: **Revisión finalizada**

Resolución: **Denegado con observaciones**

Observaciones de la sección

Se observa el presente proyecto con la finalidad de que la Institución realice los ajustes conforme a las buenas prácticas, recomendaciones y sugerencias realizadas en comunicaciones previas establecidas por esta Agencia; así como a las particularidades registradas en cada apartado del mismo

Clasificación del proyecto

Año POTIC: 2026

Categoría: Operativo

Tipo de proyecto: Ordinario

¿Requiere contratación? Si

¿Cuántas? 6 contratación(es)

¿Requiere un esfuerzo de implementación TIC y SI con recursos humanos internos? No



 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 42 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		

Anexo 9



No. de oficio **CEDN/GD/3571/2025**
Ciudad de México, a 24 de julio de 2025

COORDINADOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Visto Bueno al Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación 2025 registrado de forma extraordinaria.

Relativo al Portafolio de proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación presentado por **Tren Maya S.A. de C.V.**, a través del oficio número 1462 de fecha 21 de julio de 2025 por medio de la Herramienta de Gestión de Política TIC 2.0 para su atención; con fundamento en el artículo 26, fracción XXII, 42 Ter fracción VIII; y el transitorio Décimo Segundo de la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicada el 28 de noviembre de 2024 en el Diario Oficial de la Federación; el artículo 12 fracciones XXII, XXIII, XXIV y XXV del DECRETO por el que se expide el Reglamento Interior de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones publicado el 24 de enero de 2025; el artículo Segundo del Acuerdo por el que se delegan facultades y atribuciones a las personas titulares de las áreas de la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones que se indican, publicado el 24 de febrero de 2025, así como lo previsto en el "Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal", publicado el 06 de septiembre de 2021 en el mismo medio de difusión; se expone lo siguiente:

Considerando que es responsabilidad de la institución el debido cumplimiento de las políticas y disposiciones establecidas en el Acuerdo y demás normativa que les resulte aplicable.

Se emite el Visto Bueno al Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación de Tren Maya S.A. de C.V. para el ejercicio 2025, mismo que se conforma por los siguientes proyectos:







 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 43 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	INTEGRACIÓN DEL PORTAFOLIO DE LOS PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.		

Formato 6



(2) **"2025, Año de la Mujer Indígena".**

(3) **"URGENTE"**

(4)

Dependencia: Tren Maya S.A. de C.V.
 Coordinación: TIC's.
 No. de Oficio: TM/TIC's/D.P.D.yS.T./XXXX
 Expediente:

(5) **Asunto:** Visto Bueno ATDT, Proyecto en Materia de TIC's y SI.

(6) Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a 15 de Sep. 2025.

(7)

**Titular de la Unidad de Operación de Transporte Ferroviario
 de "Tren Maya S.A. de C.V."
 Presente.**

(8) **Antecedente:** Manual de procedimientos de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

(9)

Con fundamento en los artículos 14 y 20 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 59 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, 6 del *"Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal"*....

(10)

Respetuosamente,
 Coord. Gral. de TIC'S

XXXX. XXXX XXXX XXXX.

(11) **Para su conocimiento.**

c.c.p. XXXX XXXX XXX XXX, Director XX XXXX de "Tren Maya, S.A. de C.V." – Presente.

JFRZ (12)



INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Oficio del visto bueno de los proyectos.

FORMATO 6.

Numeral	Descripción
1	Sello
2	Leyenda
3	Hace referencia al nivel de prioridad (Extra urgente y urgente)
4	Cuadro de referencias
5	Asunto
6	Lugar y Fechas
7	Destinatario
8	Antecedente
9	Texto
10	Firmante
11	Copias
12	Monograma y Rúbrica

Objetivo.

Proporcionar el servicio de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos de cómputo, conforme a estándares y buenas prácticas en materia de TIC's, garantizando la operatividad de los sistemas y equipos de Tren Maya.

Ámbito de aplicación.

Es de aplicación y observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Coordinación General Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Políticas de operación

1. El presente procedimiento será de observancia obligatoria.
2. La atención de las solicitudes se realizará de acuerdo con el nivel de prioridad de la operación de esta empresa, siendo los criterios de prioridad un Caso Alto, Caso Medio, Caso Bajo.
3. Las áreas que se encuentran tanto en los edificios como en las estaciones y/o instalaciones de Tren Maya, deberán enviar la solicitud de soporte técnico y/o reparación de equipo por medio del oficio de solicitud de soporte técnico.
4. Para la atención remota solo se usará software o herramientas de acceso remoto validados por el área de ciberseguridad.
5. El personal de Soporte Técnico asignado podrá realizar pruebas, consultas o cambios de configuración o cualquier acción que considere pertinente, a fin de brindar la solución más adecuada y dejar operativo el sistema o equipo en su caso.
6. No se instalará software alguno, si no se cuenta con la licencia de uso correspondiente, a menos que sea software de uso libre y/o versiones de prueba.
7. El personal de Soporte Técnico no se hace responsable de los daños causados en equipos personales.
8. En el caso de equipos de cargo, únicamente el personal designado de Soporte Técnico podrá realizar el movimiento o retiro del equipo informático en caso de daño o fallas para su revisión o gestión de garantía.
9. Se describirá como Personal de Soporte al personal Operativo involucrado en las actividades con denominación Operativo Técnico de Soporte Mérida, Operativo Técnico de Soporte Cancún, Apoyo Técnico de Soporte Palenque, Auxiliar Técnico de Soporte Chetumal.

Siglas

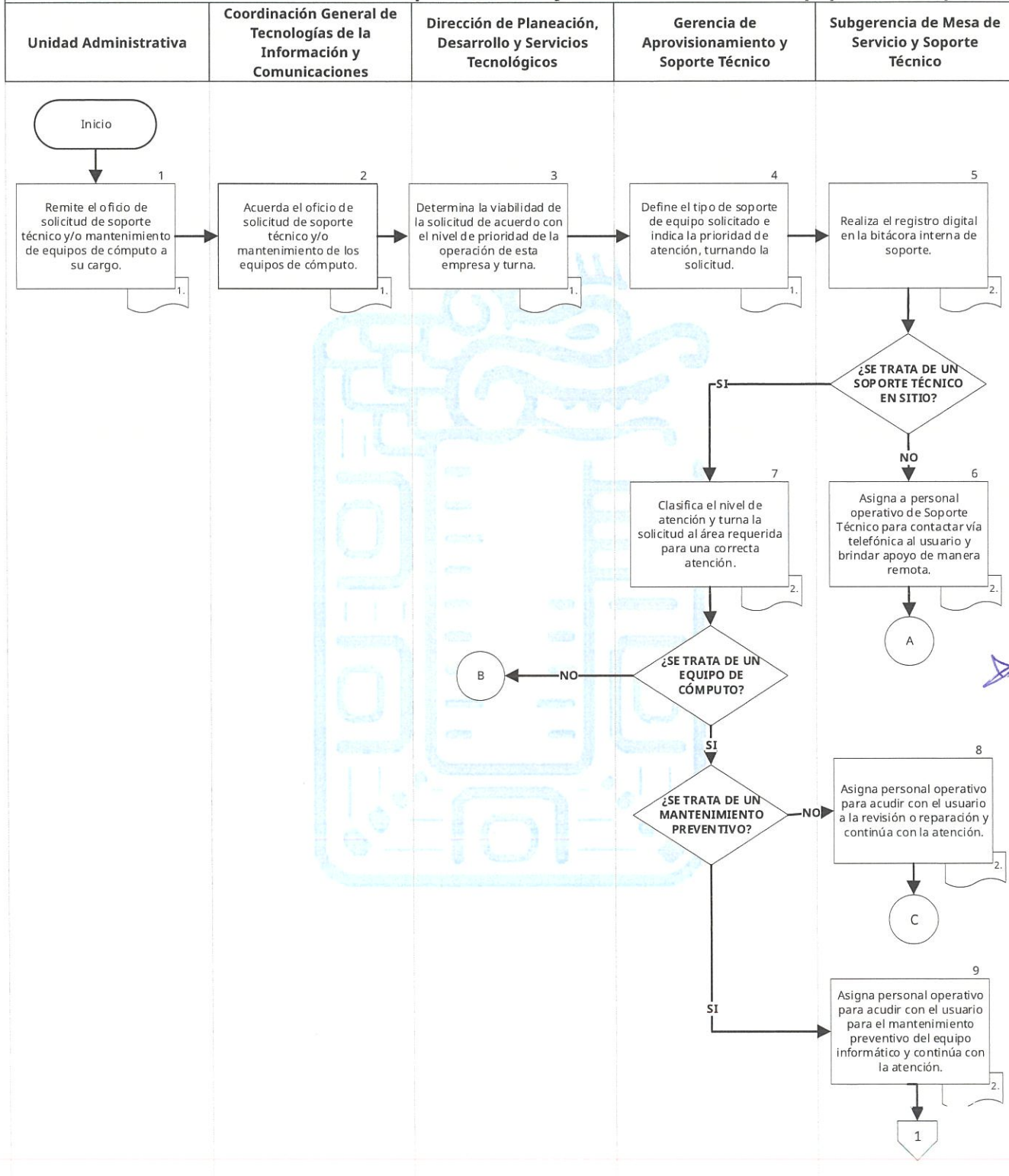
DPDyST	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos.
GAySP	Gerencia de Aprovisionamiento y Soporte Técnico.
SMSyST	Subgerencia de Mesa de Servicio y Soporte Técnico.

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Dar el Servicio de Soporte Técnico y/o Mantenimiento de Equipos de Cómputo				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Unidad Administrativa	Remite el oficio de solicitud de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos de cómputo a su cargo.	• (1) Oficio de solicitud de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos de cómputo (Formato 1)	1 día
2	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Acuerda el oficio de solicitud de soporte técnico y/o mantenimiento de los equipos de cómputo para garantizar la operatividad en los edificios, estaciones y/o instalaciones de la empresa turnando a la DPDyST.	• (1) Formato 1	3 horas
3	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Determina la viabilidad de la solicitud de acuerdo con el nivel de prioridad de la operación de esta empresa, siendo los criterios de prioridad un Caso Alto, Caso Medio, Caso Bajo y dependiendo el puesto y sus actividades esenciales y turna su decisión a la GAYSP.	• (1) Formato 1	3 horas
4	Gerencia de Aprovisionamiento y Soporte Técnico	Define el tipo de soporte técnico y/o mantenimiento de equipo solicitado e indica la prioridad de atención, turnando la solicitud a la SMSyST.	• (1) Formato 1	15 minutos
5	Subgerencia de Mesa de Servicio y Soporte Técnico	Realiza el registro digital en la bitácora interna de soporte.	• (2) Bitácora Digital de Soporte Técnico (Anexo 1)	30 minutos
¿SE TRATA DE UN SOPORTE TÉCNICO EN SITIO?				
NO				
6	Subgerencia de Mesa de Servicio y Soporte Técnico	Asigna a personal operativo de Soporte Técnico para contactar vía telefónica al usuario y brindar apoyo de manera remota.	• (2) Anexo 1	4 horas
CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD No. 11				
SI				

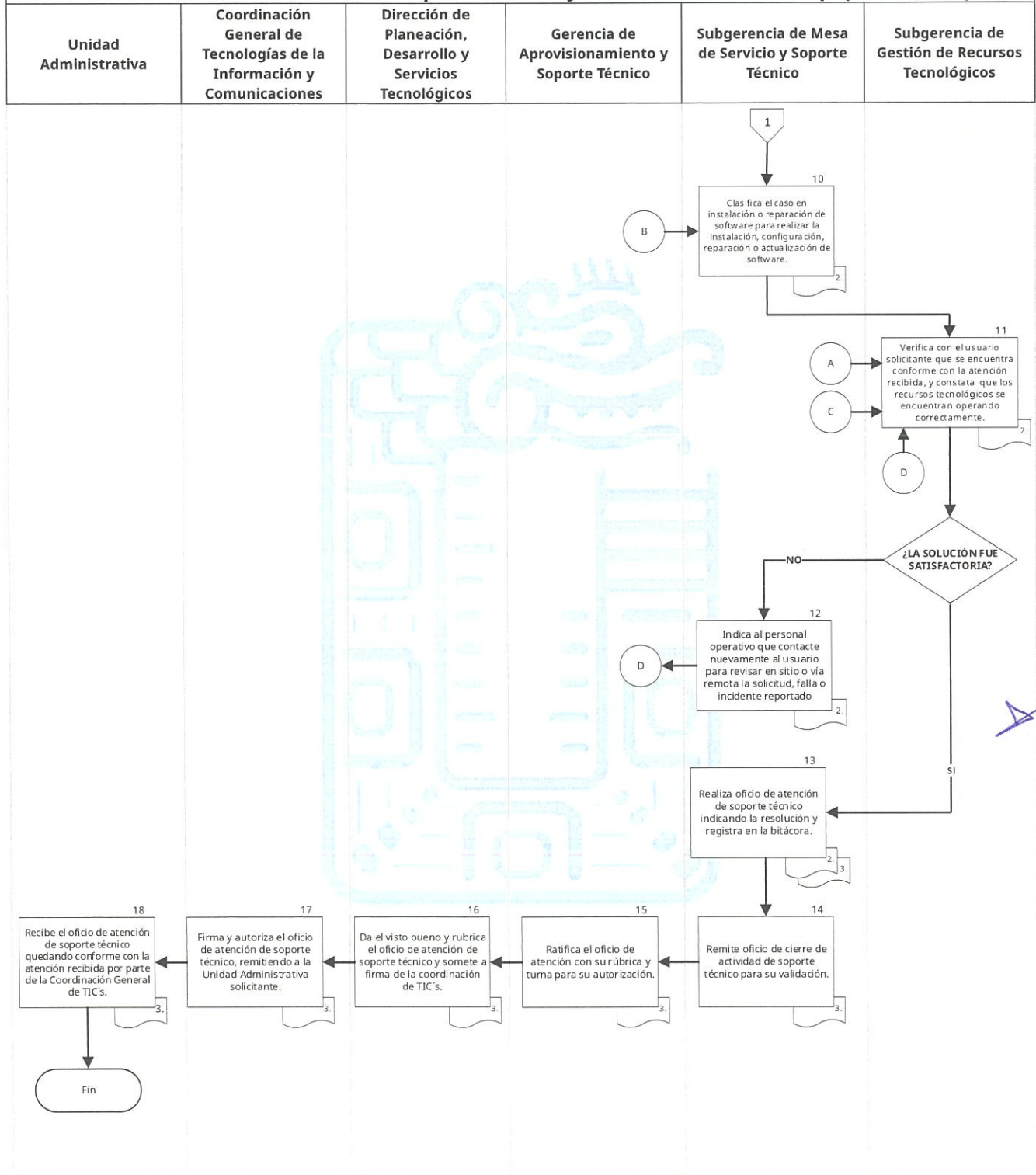
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Dar el Servicio de Soporte Técnico y/o Mantenimiento de Equipos de Cómputo				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
7	Gerencia de Aprovisionamiento y Soporte Técnico	Clasifica el nivel de atención y turna la solicitud al área requerida para una correcta atención.	•(2) Anexo 1	30 minutos
¿SE TRATA DE UN EQUIPO DE CÓMPUTO?				
NO				
CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD No. 10				
SI				
¿SE TRATA DE UN MANTENIMIENTO PREVENTIVO?				
NO				
8	Subgerencia de Mesa de Servicio y Soporte Técnico	Asigna personal operativo para acudir con el usuario a la revisión o reparación, a fin de que se realice el mantenimiento correctivo del equipo y continúa con la atención.	•(2) Anexo 1	2 horas
CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD No. 11				
SI				
9	Subgerencia de Mesa de Servicio y Soporte Técnico	Asigna personal operativo para acudir con el usuario para el mantenimiento preventivo del equipo informático y continúa con la atención.	•(2) Anexo 1	2 horas
10	Subgerencia de Mesa de Servicio y Soporte Técnico	Clasifica el caso en instalación o reparación de software para realizar la instalación, configuración, reparación o actualización de software.	•(2) Anexo 1	1 hora
11	Subgerencia de Gestión de Recursos Tecnológicos	Verifica con el usuario solicitante que se encuentra conforme con la atención recibida, y constata de esta forma que los recursos tecnológicos se encuentran operando correctamente.	•(2) Anexo 1	15 minutos
¿LA SOLUCIÓN FUE SATISFACTORIA?				
NO				

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Dar el Servicio de Soporte Técnico y/o Mantenimiento de Equipos de Cómputo				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
12	Subgerencia de Mesa de Servicio y Soporte Técnico	Indica al personal operativo que contacte nuevamente al usuario para revisar en sitio o vía remota la solicitud, falla o incidente reportado.	•(2) Anexo 1	2 días
CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD No. 11				
SI				
13	Subgerencia de Mesa de Servicio y Soporte Técnico.	Realiza oficio de atención de soporte técnico indicando la resolución y registra en la bitácora de soporte técnico las actividades realizadas.	•(2) Anexo 1 •(3) Oficio de cierre de actividad de Soporte Técnico (Formato 2)	4 horas
14	Subgerencia de Mesa de Servicio y Soporte Técnico.	Remite oficio de cierre de actividad de soporte técnico a la GAYSP para su validación.	•(3) Formato 2	4 horas
15	Gerencia de Aprovisionamiento y Soporte Técnico	Ratifica el oficio de atención con su rúbrica y turna a la, DPDyST para su autorización.	•(3) Formato 2	1 hora
16	Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos	Da el visto bueno y rubrica el oficio de atención de soporte técnico y somete a firma de la coordinación de TICs.	•(3) Formato 2	2 horas
17	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Firma y autoriza el oficio de atención de soporte técnico, remitiéndolo a la Unidad Administrativa solicitante.	•(3) Formato 2	2 horas
18	Unidad Administrativa	Recibe el oficio de atención de soporte técnico quedando conforme con la atención recibida por parte de la Coordinación General de TIC's.	•(3) Formato 2	2 horas
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

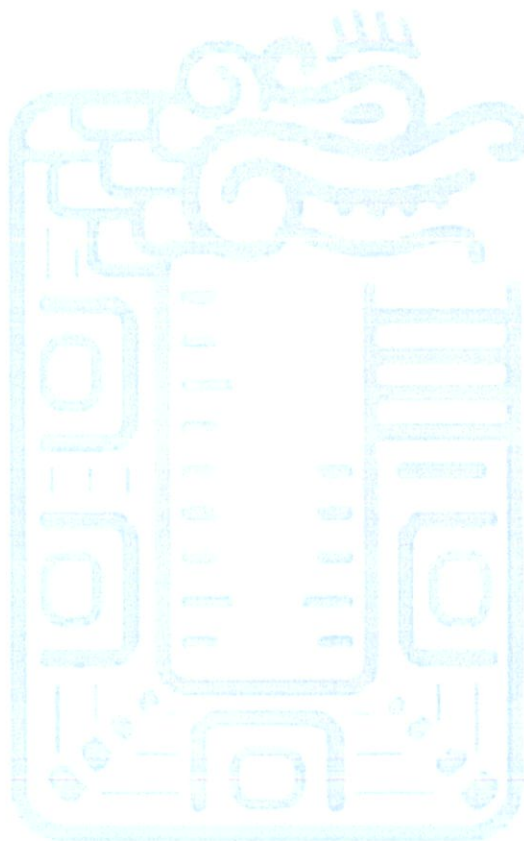
Procedimiento de Dar el servicio de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos de cómputo



Procedimiento de Dar el Servicio de Soporte Técnico y/o Mantenimiento de Equipos de Cómputo



Listado de formatos y anexos.	
No.	Nombre del documento.
1	Oficio de solicitud de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos de cómputo (Formato 1).
2	Bitácora Digital de Soporte Técnico. (Anexo 1).
3	Oficio de cierre de actividad de Soporte Técnico (Formato 2).



✓

✓

✓

✓

Formato 1



(1)

(2)
"2025, Año de la Mujer Indígena".
"URGENTE"

(3)

Dependencia: Tren Maya S.A. de C.V.
Coordinación: Comercialización
Dirección: Innovación (4)
No. de Oficio: TMM/CMZ/INOV/1545
Expediente: 145

(5)

Asunto: Solicitud de soporte técnico y revisión de equipo de cómputo.

(6)

Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a **15 de Sep** de 2025. (6)

(7) **Coord. Gral. de TICs**
de "Tren Maya S.A. de C.V."
Presente.

(8)

Antecedente: Manual de procedimientos de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

(9) Por medio del presente, solicito gire sus respetables órdenes a quien corresponda, se realice el **soporte técnico y/o revisión de equipo informático**, a cargo de la **Dirección de Innovación**, informando para el efecto lo siguiente:

No.	Persona que Solicita	Equipo Informático	Serie	Teléfono de contacto o extensión	Solicitud (indicando breve explicación del problema o falla)
1	Pedro Pérez	1 laptop Dell 5540	2JL02PW	9999-99-99-99	No inicia Windows

(10) Respetuosamente,
Sufragio efectivo. No reelección.
Coord. Gral. de Comercialización

Para su conocimiento. (11)
c.c.p. Mtro. Director de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos
de "Tren Maya, S.A. de C.V." – Presente.

(12) **PPJ-AJAC-PMR**

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Oficio solicitud de soporte técnico.

Numeral	Descripción
1	Sello
2	Leyenda
3	Hace referencia al nivel de prioridad (extraurgente y urgente)
4	Cuadro de referencias
5	Asunto
6	Lugar y Fechas
7	Destinatario
8	Antecedente
9	Texto
10	Firmante
11	Copias
12	Monograma y Rúbrica

FORMATO 1.

Formato 2.



(1)

(2) "2025, Año de la Mujer Indígena".
"URGENTE"

(3)

(5)

(4)

Dependencia: Tren Maya, S.A. de C.V.
Coordinación: Dir. Gral de TIC's
Dirección: DPdyST
No. de Oficio: TMM/IT.LC./DPdyST/ 1333
Expediente:

Asunto: Se informa que se dio la atención a su solicitud de soporte técnico y/o mantenimiento de equipo de cómputo.

(6)

Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a 15 de Sep. de 2025.

(7) Coord. Gral de Comercialización y Svs Ferr.
de "Tren Maya S.A. de C.V."
Presente.

(8)

Antecedente: Manual de procedimientos de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

(9)

Por medio del presente, se notifica que la actividad solicitada de soporte técnico fue realizada, concluyendo con la siguiente información:

Tipo de equipo	Número de Serie	Ubicación	Diagnóstico	Solución
1 laptop Dell 5540	2JL02PW	Dirección de Innovación	No inicia Windows	Se desarma equipo y observa que el disco duro no estaba bien conectado, se conecta y atornilla correctamente e inicia Windows.

(10)

Respetuosamente,
Sufragio efectivo. No reelección.
Coord. Gral. de TIC's

(11)

Para su conocimiento.

c.c.p. Mtro.

Director de Planeación, Desarrollo y Servicios

Tecnológicos de "Tren Maya, S.A. de C.V." - Presente.

(12) AJAC-IRR-JFRZ

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Nombre del formato: Oficio de cierre de actividad de Soporte Técnico.
FORMATO 2.

Número	Descripción.
1	Sello
2	Leyenda
3	Prioridad
4	Cuadro de referencia
5	Asunto
6	Lugar y fecha
7	Destinatario
8	Antecedente
9	Texto
10	Firmante
11	Copias
12	Monogramas y rúbricas.

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento.

Nombre del Procedimiento: Dar el servicio de soporte técnico y/o mantenimiento de equipo de cómputo.

Fecha:

27 OCT 2025

Descripción y justificación de cambios:

No Aplica.

Realizó:



Mtro. Juan Francisco Rodríguez
Zoloheta.

Titular de la Dirección de
Planeación, Desarrollo y
Servicios Tecnológicos.

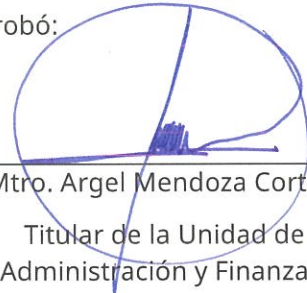
Revisó:



Mtro. Hiram Maldonado Villalón.

Titular de la Coordinación
General de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones.

Aprobó:



Mtro. Argel Mendoza Cortés.

Titular de la Unidad de
Administración y Finanzas.

Control de cambios del procedimiento

Fecha	Versión	Descripción
27 OCT 2025	I	No Aplica.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 59 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	CREACIÓN DE REDES PRIVADAS VIRTUALES.		

Objetivo.

Establecer canales seguros y cifrados con Redes Privadas Virtual (VPN), que permitan que los usuarios accedan de forma remota y controlada desde internet a los servicios de T.I.C.'s del centro de datos, favoreciendo la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información, así como el cumplimiento de las políticas de seguridad de la Empresa "Tren Maya, S.A. de C.V".

Ámbito de aplicación.

Es de aplicación y observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Coordinación General Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Políticas de operación.

1. Todos los usuarios que requieran el acceso desde internet a los servicios de TIC's de centro de datos deberán elaborar el oficio de solicitud de acceso, debiendo indicar los servicios que requieran consumir, motivo y el periodo que solicitan el acceso.
2. Los coordinadores o jefes de área deberán requisitar con su firma las solicitudes de ingreso de internet.
3. En el caso que el acceso lo solicite un proveedor externo, deberá el coordinador del área donde labore requisitar con firma la solicitud de ingreso de internet.
4. El usuario no tiene permitido compartir sus credenciales de acceso con un tercero.
5. La VPN solo puede ser utilizada para fines de trabajo y acceso a recursos de la empresa.
6. La navegación a través de la VPN estará restringida exclusivamente para los servicios que fueron solicitados.
7. Los usuarios deberán usar una VPN segmentada con accesos limitados y firmar una carta responsiva.
8. La coordinación de tics eliminara los accesos a las VPN si el usuario que solicitó su acceso concluye su relación laboral con la empresa o cuando concluya el periodo por el que fue solicitada.
9. La VPN debe usarse únicamente para actividades relacionadas con asuntos laborales de la empresa.
10. Los usuarios deben desconectarse de la VPN al terminar sus labores.
11. Notificar de inmediato al área de TI en caso de pérdida, robo o sospecha de uso indebido de sus credenciales o dispositivo con acceso a la VPN.

Siglas

UAF	Unidad de Administración y Finanzas
VPN	Virtual Private Network
GCD	Gerencia de Centro de Datos.
CGTICs	Coordinación General de TIC's
DS	Dirección de Sistemas

 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 60 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	CREACIÓN DE REDES PRIVADAS VIRTUALES.		

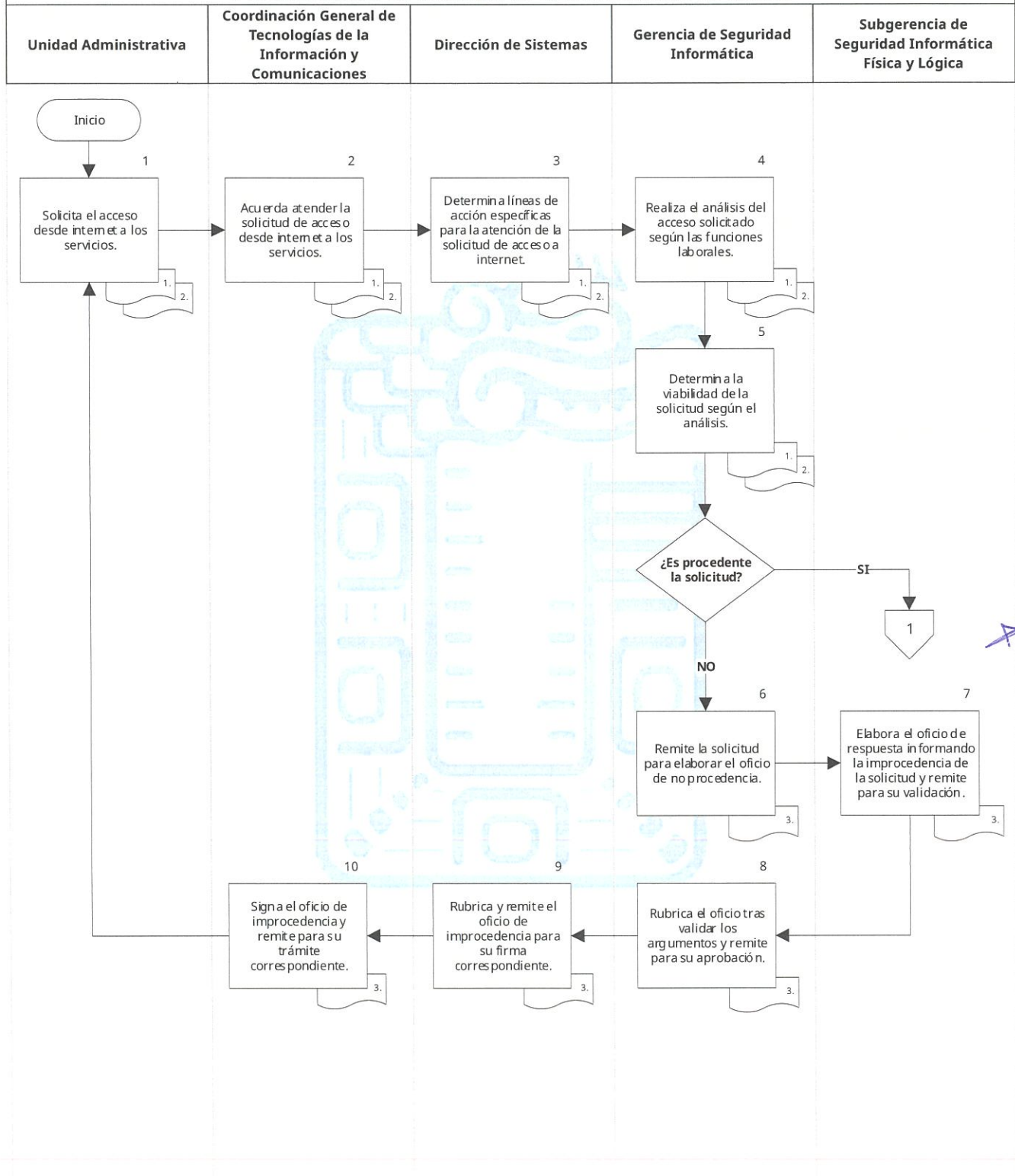
GSI	Gerencia de Seguridad informática
SC	Subgerencia de Ciberseguridad
UA	Unidad Administrativa
CG	Coordinación General
SSIFL	Subgerencia de Seguridad Informática Física y Lógica
GCD	Gerencia de Centro de Datos

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Creación de Redes Privadas Virtuales				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Unidad Administrativa	Solicita el acceso desde internet a los servicios de TIC's a la CGTICS.	•(1) Oficio de solicitud. (Anexo 1) •(2) Carta responsiva (Anexo 2)	3 horas
2	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Acuerda a la DS atender la solicitud de acceso desde internet a los Servicios de TIC's.	•(1) Anexo 1 •(2) Anexo 2	3 horas
3	Dirección de Sistemas	Determina líneas de acción específicas a la GSI para atención de la solicitud de acceso a internet.	•(1) Anexo 1 •(2) Anexo 2	3 horas
4	Gerencia de Seguridad Informática	Realiza el análisis verificando que el acceso a los servicios solicitados corresponda a sus funciones laborables dentro de la empresa.	•(1) Anexo 1 •(2) Anexo 2	3 horas
5	Gerencia de Seguridad Informática	Determina la viabilidad de la solicitud de conformidad con el análisis.	•(1) Anexo 1 •(2) Anexo 2	2 horas
¿ES PROCEDENTE LA SOLICITUD?				
NO				
6	Gerencia de Seguridad Informática	Remite la solicitud a la SSIFL para que elabore el oficio de no procedencia de la solicitud.	•(3) Oficio de respuesta Formato 1	1 hora
7	Subgerencia de Seguridad Informática Física y Lógica	Elabora el oficio de respuesta a la UA informando la improcedencia de la solicitud y remite a la GSI para su validación.	•(3) Formato 1	2 horas

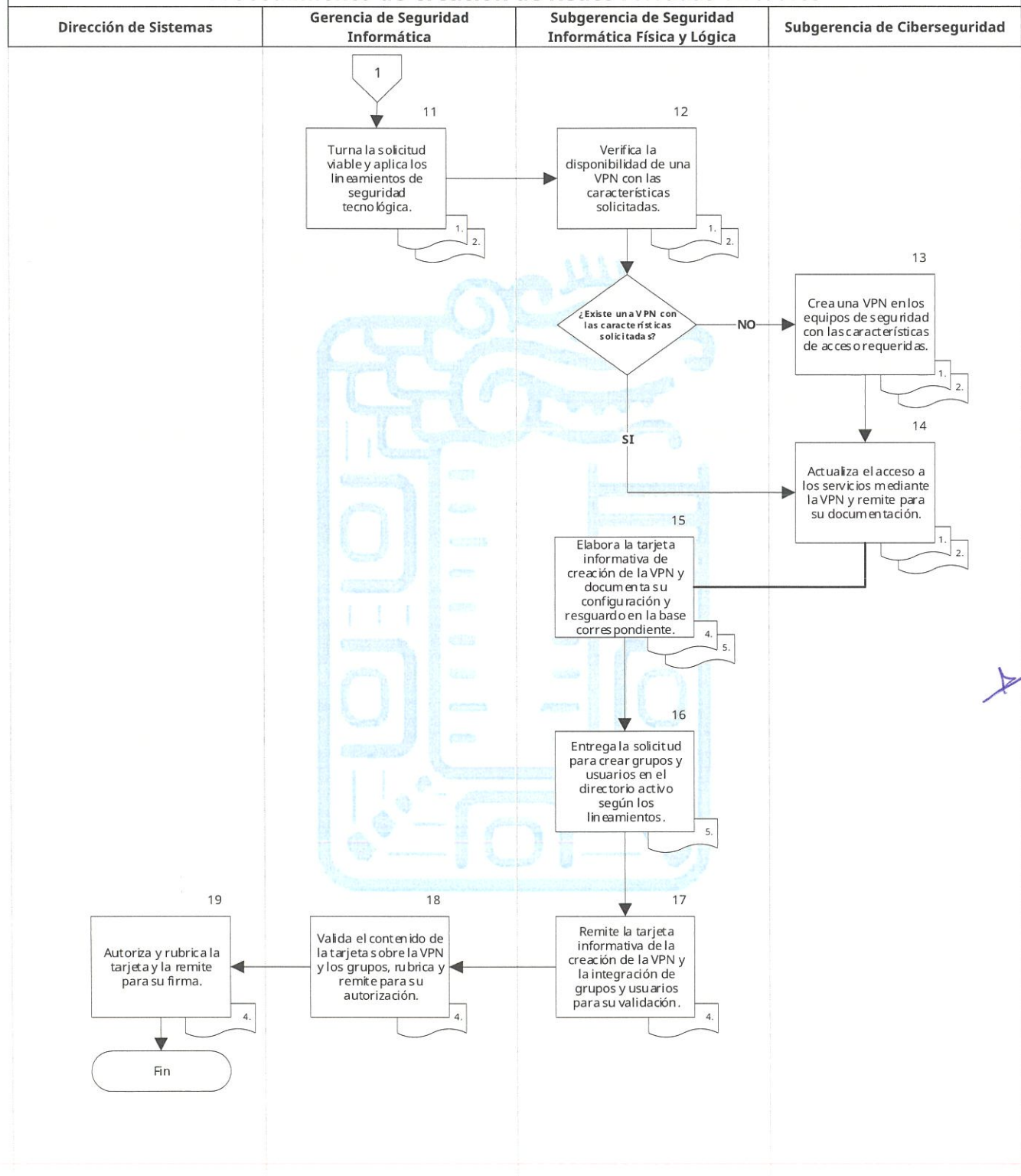
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Creación de Redes Privadas Virtuales				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
8	Gerencia de Seguridad Informática	Rubrica el oficio, una vez validados los argumentos contenidos en el mismo y remite a la DS para su aprobación.	•(3) Formato 1	1 hora
9	Dirección de Sistemas	Rúbrica y remite el oficio de improcedencia a la CG para su firma correspondiente	•(3) Formato 1	1 hora
10	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Signa el oficio de improcedencia y remite el trámite correspondiente.	•(3) Formato 1	1 hora
CONTINUA EN LA ACTIVIDAD No. 1				
SI				
11	Gerencia de Seguridad Informática	Turna la solicitud que se estima viable a la SC e indica aplicar los lineamientos de seguridad tecnológica para el acceso a los servicios de TICs.	•(1) Anexo 1 •(2) Anexo 2	1 hora
12	Subgerencia de Ciberseguridad	Verifica si se cuenta con una VPN que cumpla con las características solicitadas.	•(1) Anexo 1 •(2) Anexo 2	2 horas
¿EXISTE UNA VPN CON LAS CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS?				
NO				
13	Subgerencia de Ciberseguridad	Crea una VPN en los equipos de seguridad con las características específicas de acceso a los servicios de TIC's.	•(1) Anexo 1 •(2) Anexo 2	3 horas
CONTINUA EN LA ACTIVIDAD No.14				
SI				
14	Subgerencia de Ciberseguridad	Actualiza las características específicas de acceso a los servicios de TIC's por medio de la VPN y turna a la SSIFL para realizar la documentación y resguardo correspondiente.	•(1) Anexo 1 •(2) Anexo 2	2 horas

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Creación de Redes Privadas Virtuales				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
15	Subgerencia de Seguridad Informática Física y Lógica	Elabora tarjeta informativa de la creación de la VPN para la GSI y la tarjeta de solicitud de los grupos y usuarios que integraran la VPN a la GCD y documenta la creación y las resguarda en la base de configuraciones.	•(4) Tarjeta Informativa Formato 2 •(5) Tarjeta de asignación de grupos y usuarios Formato 3	1 hora
16	Subgerencia de Seguridad Informática Física y Lógica	Entrega la solicitud a la GCD para la creación de grupos y usuarios en el directorio activo conforme a los lineamientos para la administración de cuentas de dominio.	•(5) Formato 3	1 hora
17	Subgerencia de Seguridad Informática Física y Lógica	Remite a la GSI la tarjeta informativa de la creación de la VPN e informan que la GCD creó los grupos y usuarios que integraran la VPN, para su validación.	•(4) Formato 2	1 hora
18	Gerencia de Seguridad Informática	Valida el contenido de la tarjeta informativa de la creación de VPN y la conformación de los grupos; rúbrica y remite a la DS para su autorización.	•(4) Formato 2	1 hora
19	Dirección de Sistemas	Autoriza y rúbrica la tarjeta y la remite a la CG para su firma.	•(4) Formato 2	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

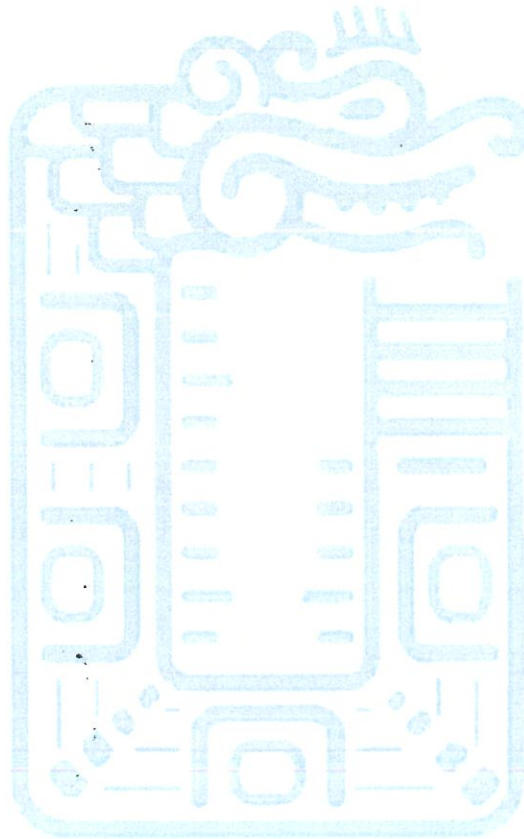
Procedimiento de Creación de Redes Privadas Virtuales



Procedimiento de Creación de Redes Privadas Virtuales



Listado de formatos y anexos.	
No.	Nombre del documento.
1	Oficio de solicitud de acceso desde internet. Anexo 1
2	Carta responsiva de servicios de TIC's Anexo 2
3	Oficio de respuesta negativa a la solicitud de la creación de la cuenta de VPN Formato 1
4	Tarjeta Informativa Formato 2
5	Tarjeta de asignación de grupos y usuarios Formato 3



✓

✓

✓

✓

 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M05-CGTICS-2025	Página 66 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	CREACIÓN DE REDES PRIVADAS VIRTUALES.		

Anexo 1

Contactos de Acceso para carpeta compartida, para carga de material gráfico, fotográfico y documental.

(28 Ago. 2025)

Acceso de Dirección General:

Local y VPN

- bl.vidalb@gmail.com

Accesos de Comunicación Social:

Local y VPN

- j.perez.n02@gmail.com
- gerardocastilloh@gmail.com
- gabriel1996200@gmail.com

Local

- lluejeb@gmail.com
- ariadna.b.gmz@outlook.com
- andreacastrody@gmail.com
- tdiana267@gmail.com

Acceso de Comercialización:

Local y VPN

- dir.mercadotecnia.trenmaya@gmail.com

Anexo 2

  Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		 Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones											
1. Fecha: _____ 2. _____ a _____ Carta Responsiva y de Confidencialidad para servicios TIC's 3. Por medio de la presente, yo _____ 4. Número de empleado: _____ 5. Asignado a la: _____ 6. Lugar de trabajo: _____ Por medio de la presente: <table border="1"> <tr> <td>7. Cuenta de dominio</td> <td>_____ la asignación de una cuenta de acceso de dominio Tren Maya, que tendrá una vigencia iniciando el día de hoy y hasta la conclusión de la relación laboral con la empresa Tren Maya S.A. de C.V.</td> </tr> <tr> <td>8. Cuenta de correo electrónico</td> <td>_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@_____).</td> </tr> <tr> <td>9. Cuenta de correo electrónico especial</td> <td>_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@_____), que tendrá vigencia iniciando a partir del día de hoy y hasta _____.</td> </tr> <tr> <td>10. Cuenta de gestión documental</td> <td>_____ La creación de una cuenta en la nube privada para el almacenamiento de información, con una capacidad requerida de _____.</td> </tr> <tr> <td>11. Servicio de VPN</td> <td>_____ La asignación de una cuenta VPN para el acceso a información de manera remota a la red del Edificio Corporativo Mérida Yucatán con una vigencia de _____.</td> </tr> </table>		7. Cuenta de dominio	_____ la asignación de una cuenta de acceso de dominio Tren Maya, que tendrá una vigencia iniciando el día de hoy y hasta la conclusión de la relación laboral con la empresa Tren Maya S.A. de C.V.	8. Cuenta de correo electrónico	_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@_____).	9. Cuenta de correo electrónico especial	_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@_____), que tendrá vigencia iniciando a partir del día de hoy y hasta _____.	10. Cuenta de gestión documental	_____ La creación de una cuenta en la nube privada para el almacenamiento de información, con una capacidad requerida de _____.	11. Servicio de VPN	_____ La asignación de una cuenta VPN para el acceso a información de manera remota a la red del Edificio Corporativo Mérida Yucatán con una vigencia de _____.	El usuario solicitante, acepta la responsabilidad de realizar las acciones necesarias para garantizar el buen uso, cuidado y resguardo de la información y acceso proporcionados. Adicionalmente, el usuario solicitante se obliga a: - No divulgar, compartir, ni transferir la información confidencial o credenciales con terceros salvo previa autorización escrita del responsable de la Coordinación General y del responsable de la Coordinación General de TIC's. - Conservar las credenciales de acceso y no compartirlas con ninguna otra persona bajo el entendido de que son personales e inherentes a él y que su uso otorga acceso a documentos, servicios y datos institucionales. - Notificar de manera inmediata al responsable de su Coordinación y a la Coordinación General de TIC's, cualquier irregularidad o mal uso de las credenciales, de la información que pueda afectar la integridad, disponibilidad y confidencialidad. - Utilizar la información recibida única y exclusivamente para asuntos relacionados a sus funciones como para el acceso exclusivo a los servidores, equipo o segmento de red a lo que se le autorizó el acceso. - Aceptar que toda la información, documentación, acciones y activos digitales generados durante la prestación del servicio son propiedad exclusiva del Tren Maya, S.A. de C.V. - En caso de que el usuario finalice o incurra en alguna violación o incumplimiento de cualquiera de los supuestos establecidos en los párrafos anteriores, será responsable de las sanciones legales y/o administrativas correspondientes, así como de la reparación de los daños y perjuicios ocasionados. - La Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones podrá revocar el acceso al servicio de manera inmediata, sin previo aviso en caso de detectar cualquier mal uso o riesgo a la infraestructura o seguridad de la información de la Empresa Tren Maya S.A. de C.V. Una vez leída la presente carta responsiva, y enterado de su contenido y alcances legales, la firma el usuario solicitante aceptando a entera satisfacción y conformidad. 12. _____ 13. _____ Responsable del Área Solicitante Usuario Solicitante  2025	
7. Cuenta de dominio	_____ la asignación de una cuenta de acceso de dominio Tren Maya, que tendrá una vigencia iniciando el día de hoy y hasta la conclusión de la relación laboral con la empresa Tren Maya S.A. de C.V.												
8. Cuenta de correo electrónico	_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@_____).												
9. Cuenta de correo electrónico especial	_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@_____), que tendrá vigencia iniciando a partir del día de hoy y hasta _____.												
10. Cuenta de gestión documental	_____ La creación de una cuenta en la nube privada para el almacenamiento de información, con una capacidad requerida de _____.												
11. Servicio de VPN	_____ La asignación de una cuenta VPN para el acceso a información de manera remota a la red del Edificio Corporativo Mérida Yucatán con una vigencia de _____.												

 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 68 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	CREACIÓN DE REDES PRIVADAS VIRTUALES.		

Formato 1



(1)
"2025, Año de la Mujer Indígena".
"URGENTE"
(2)

Dependencia:	Tren Maya, S.A. de C.V.
Coordinación:	Dir. Gral de Tic's
Dirección:	DS
No. de Oficio:	TMM//T.I.C.'s/DS/(3)

Asunto: Solicitud de (4)

Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a (5).

(6) (7)
(8)
de "Tren Maya S.A. de C.V."
P r e s e n t e.

Antecedente: (9)

Por medio del presente, y en atención a la solicitud... (10)

Respetuosamente,
(11)
Coord. Gral. de TIC's

(12)

(13)
Para su conocimiento.
c.c.p. Ing. Director de Sistemas de "Tren Maya, S.A. de C.V." – Presente.

(14)
XXX-XXX.



INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Oficio de respuesta negativa a la solicitud de la creación de la cuenta de VPN.

FORMATO 1.

Número	Descripción.
1	Lema correspondiente al año en curso.
2	Prioridad del documento (extraordinario, urgente, extra urgente)
3	Número de Oficio de parte de la Dirección de Sistemas.
4	Asunto correspondiente al tipo de solicitud.
5	Fecha
6	Cargo militar / Formación académica de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de la Coordinación correspondiente.
7	Nombre de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de la Coordinación correspondiente.
8	Nombre de la Coordinación correspondiente.
9	Antecedentes de acuerdo con el tipo de solicitud.
10	Respuesta a la solicitud correspondiente.
11	Antefirma: Cargo militar de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de TIC's.
12	Firmante: Formación académica y nombre de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de TIC's
13	Copias correspondientes.
14	Rúbricas correspondientes.

[Handwritten signature]

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M05-CGTICS-2025	Página 70 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	CREACIÓN DE REDES PRIVADAS VIRTUALES.		

Formato 2



(1)
"2025, Año de la Mujer Indígena".
"URGENTE"

(2)

Dependencia: Tren Maya, S.A. de C.V.
 Coordinación: Dir. Gral de TIC's
 Dirección: DS
 No. de Oficio: **TMM//T.I.C.'s/DS/((3).**

Asunto: Se informa que se dio la atención a su solicitud (4)

Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a (5).

(6) (7)

(8)

de "Tren Maya S.A. de C.V."
P r e s e n t e.

Antecedente: (9)

Por medio del presente, se notifica que la actividad solicitada... (10)

Respetuosamente,

(11)

Coord. Gral. de TIC's

(12)

(13)

Para su conocimiento.

c.c.p. Ing. .

Director de Sistemas de "Tren Maya, S.A. de C.V." – Presente.

(14)

XXX-XXX.

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Tarjeta Informativa.

FORMATO 2.

Número	Descripción.
1	Lema correspondiente al año en curso.
2	Prioridad del documento (extraordinario, urgente, extra urgente)
3	Número de Oficio de parte de la Dirección de Sistemas.
4	Asunto correspondiente al tipo de solicitud.
5	Fecha.
6	Cargo militar / Formación académica de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de la Coordinación correspondiente.
7	Nombre de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de la Coordinación correspondiente.
8	Nombre de la Coordinación correspondiente.
9	Antecedentes correspondientes al tipo de solicitud.
10	Respuesta a la solicitud correspondiente.
11	Antefirma: Cargo militar de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de TIC's.
12	Firmante: Formación académica y nombre de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de TIC's
13	Copias correspondientes.
14	Rúbricas correspondientes.

Formato 3



(1)
"2025, Año de la Mujer Indígena".
"URGENTE"
(2)

Dependencia: Tren Maya, S.A. de C.V.
Coordinación: Dir. Gral de TIC's
Dirección: DS
No. de Oficio: TMM//T.I.C.'s/DS/(3).

Asunto: Solicitud de (4)

Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a (5).

(6) (7)
(8)
de "Tren Maya S.A. de C.V."
Presente.

Antecedente: Se informa que se dio la atención a su solicitud (9)

Por medio del presente, solicito atentamente la creación de los grupos y usuarios que formarán parte de la VPN... (10)

Respetuosamente,
(11)
Coord. Gral. de TIC's

(12)

(13)
Para su conocimiento.
c.c.p. Ing.

Director de Sistemas de "Tren Maya, S.A. de C.V." – Presente.

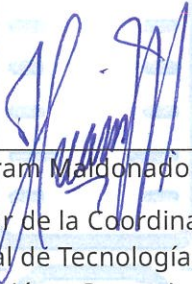
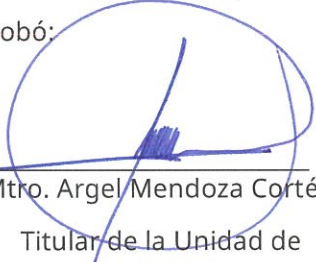
(14)
XXX-XXX.

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Tarjeta de asignación de grupos y usuarios.
FORMATO 3.

Número	Descripción.
1	Lema correspondiente al año en curso.
2	Prioridad del documento (extraordinario, urgente, extra urgente)
3	Número de Oficio de parte de la Dirección de Sistemas.
4	Asunto correspondiente al tipo de solicitud.
5	Fecha.
6	Cargo militar / Formación académica de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de la Coordinación correspondiente.
7	Nombre de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de la Coordinación correspondiente.
8	Nombre de la Coordinación correspondiente.
9	Antecedentes correspondientes al tipo de solicitud.
10	Respuesta a la solicitud correspondiente.
11	Antefirma: Cargo militar de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de TIC's.
12	Firmante: Formación académica y nombre de la persona que ocupa el cargo de Coordinador General de TIC's
13	Copias correspondientes.
14	Rúbricas correspondientes.

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento.

Nombre del Procedimiento: Creación de Redes Privadas Virtuales.		Fecha: 27 OCT 2025
Descripción y justificación de cambios: No Aplica.		
Realizó:  Mtro. Juan Francisco Rodríguez Zoloheta. Titular de la Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos.	Revisó:  Mtro. Hiram Maldonado Villalón. Titular de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Aprobó:  Mtro. Argel Mendoza Cortés. Titular de la Unidad de Administración y Finanzas.

Control de cambios del procedimiento

Fecha	Versión	Descripción
27 OCT 2025	I	No Aplica.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 75 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE DOMINIO.		

Objetivo.

Establecer el procedimiento para la solicitud, aprobación, creación y administración de las cuentas de dominio, con el fin de garantizar la seguridad, trazabilidad y correcto uso de los sistemas que requieran la autenticación de usuarios mediante credenciales organizadas y controladas.

Ámbito de aplicación.

Es de aplicación y observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Coordinación General Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Políticas de operación

1. Seguridad y Confidencialidad

- Todas las cuentas creadas son propiedad de la empresa; el colaborador es únicamente un usuario autorizado.
- Las credenciales de acceso (usuario y contraseña) son confidenciales y no deben compartirse con terceros.
- El área de TI se reserva el derecho de auditar y monitorear las actividades de las cuentas en cumplimiento con las normas de seguridad.

2. Autorización y Solicitud

- Solo el responsable del área puede solicitar y autorizar la creación de una cuenta de dominio.
- No se crearán cuentas sin el formato oficial firmado y validado por el Titular de la Unidad y/o Coordinación General.
- Las solicitudes deberán realizarse con al menos 24 horas de anticipación a la fecha en que se requiera la cuenta.

3. Convenciones y Estandarización

- Los nombres de usuario deberán seguir una convención estandarizada ejemplo: nombre.apellido@trenmaya.gob.mx.
- Se asignarán permisos mínimos necesarios, bajo el principio de "mínimo privilegio", para evitar accesos indebidos.

4. Vigencia y Baja de Cuentas

- Las cuentas de colaboradores que se den de baja de la empresa deberán desactivarse en un plazo máximo de 24 horas tras la notificación del Titular de la Unidad y/o Coordinación General.
- En el caso de personal temporal, la cuenta será eliminada al finalizar su contrato o proyecto.

5. Modificaciones y Escalamiento

Cualquier modificación de permisos debe ser solicitada formalmente por el Titular de la Unidad y/o Coordinación General.

6. Responsabilidad del Usuario

El usuario es responsable del uso correcto de su cuenta y debe cumplir con las políticas de TI.

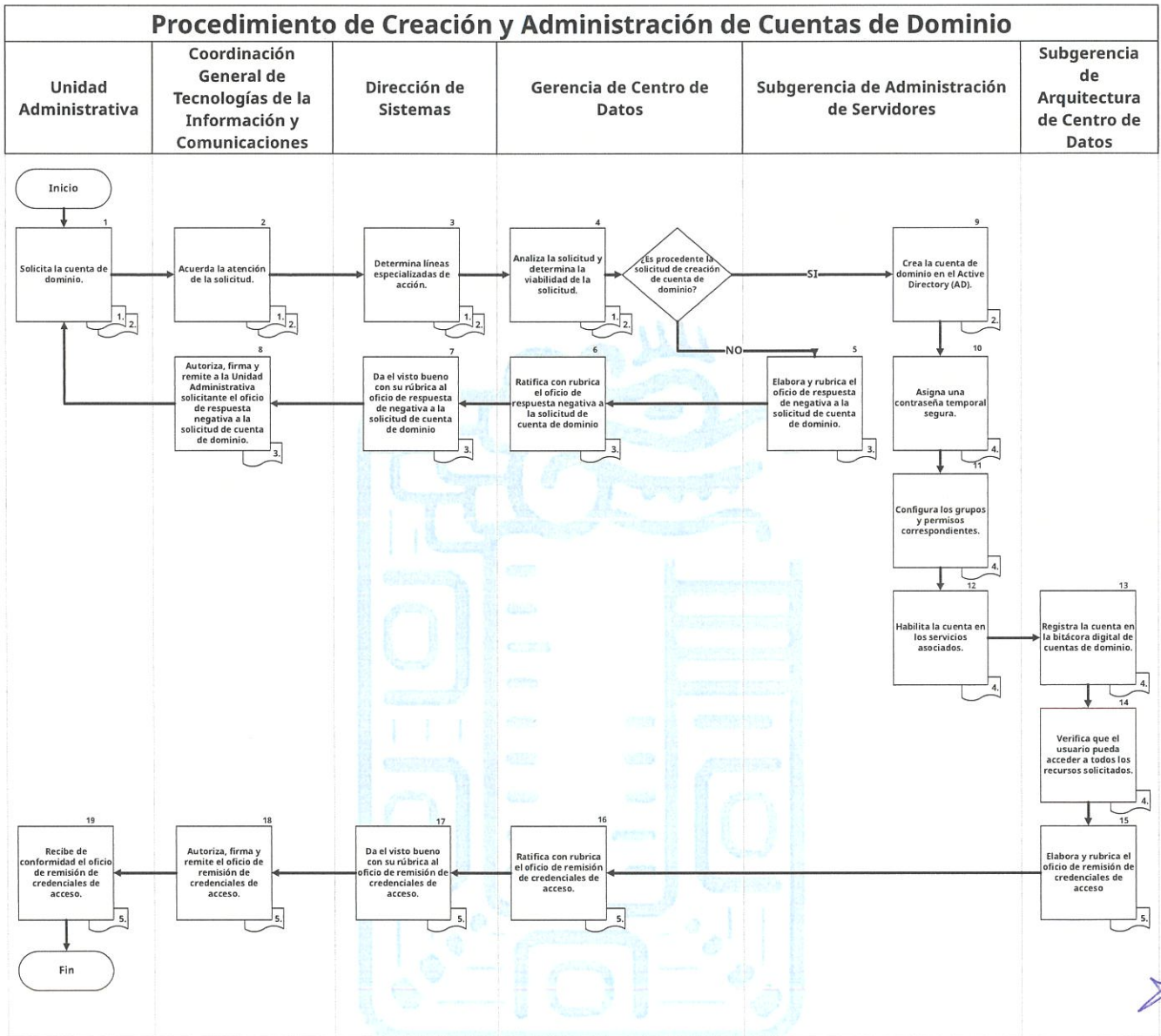
Siglas:

TIC'S	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
AD	Active Directory

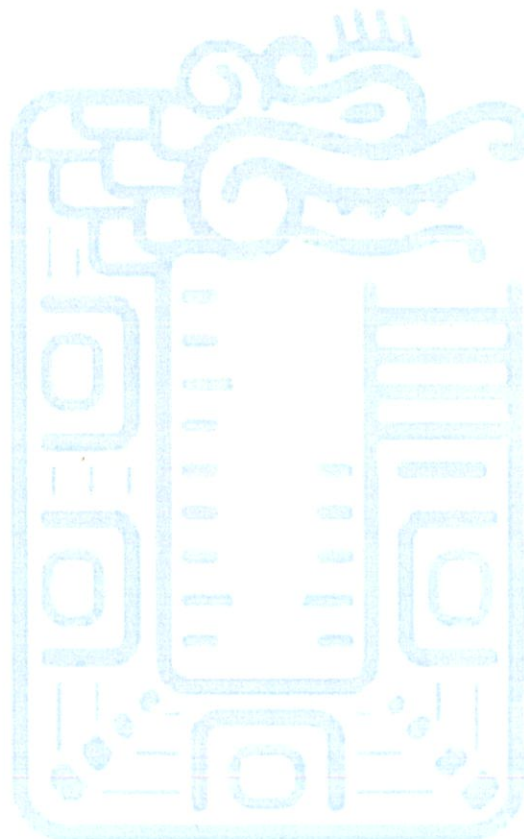
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Creación y Administración de Cuentas de Dominio				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Unidad Administrativa	Solicita la cuenta de dominio adjuntando la carta responsiva y de confidencialidad para servicios TIC's.	•(1) Oficio de solicitud de cuentas de dominio (Formato 1) •(2) Carta responsiva y de confidencialidad para servicios TIC's. (Anexo 1)	3 horas
2	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Acuerda la atención de la solicitud y turna a la Dirección de Sistemas.	•(1) Formato 1 •(2) Anexo 1	3 horas
3	Dirección de sistemas.	Determina líneas especializadas de acción y turna la solicitud.	•(1) Formato 1 •(2) Anexo 1	3 horas
4	Gerencia de Centro de Datos	Analiza la solicitud y determina la viabilidad de la solicitud y turna.	•(1) Formato 1 •(2) Anexo 1	4 horas
¿ES PROCEDENTE LA SOLICITUD DE CREACIÓN DE CUENTA DE DOMINIO?				
NO				
5	Subgerencia de Administración de Servidores	Elabora y rubrica el oficio de respuesta de negativa a la solicitud de cuenta de dominio explicando los motivos enviándoselo a la Dirección de Sistemas	•(3) Oficio de respuesta negativa a la solicitud de cuenta de dominio (Formato 2)	3 horas
6	Gerencia de Centro de Datos	Ratifica con rúbrica el oficio de respuesta negativa a la solicitud de cuenta de dominio enviándolo a la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	•(3) Formato 2	3 horas
7	Dirección de sistemas.	Da el visto bueno con su rúbrica al oficio de respuesta de negativa a la solicitud de cuenta de dominio enviándolo a la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	•(3) Formato 2	3 horas
8	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Autoriza, firma y remite a la Unidad Administrativa solicitante el oficio de respuesta negativa a la solicitud de cuenta de dominio.	•(3) Formato 2	3 horas
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 1.				
SI				

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 77 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE DOMINIO.		

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Creación y Administración de Cuentas de Dominio				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
9	Subgerencia de Administración de Servidores	Crea la cuenta de dominio en el Active Directory (AD).	•(2) Anexo 1	1 hora
10	Subgerencia de Administración de Servidores	Asigna una contraseña temporal segura.	•(4) Bitácora digital de cuentas de dominio (Formato 3)	1 hora
11	Subgerencia de Administración de Servidores	Configura los grupos y permisos correspondientes.	•(4) Formato 3	1 hora
12	Subgerencia de Administración de Servidores	Habilita la cuenta en los servicios asociados.	•(4) Formato 3	3 horas
13	Subgerencia de Arquitectura de Centro de Datos	Registra la cuenta en la bitácora digital de cuentas de dominio.	•(4) Formato 3	1 hora
14	Subgerencia de Arquitectura de Centro de Datos	Verifica que el usuario pueda acceder a todos los recursos solicitados.	•(4) Formato 3	3 horas
15	Subgerencia de Arquitectura de Centro de Datos	Elabora y rubrica el oficio de remisión de credenciales de acceso (usuario y contraseña) y remite a la Gerencia de Centro de Datos.	•(5) Oficio de remisión de credenciales de acceso. (Formato 4)	3 horas
16	Gerencia de Centro de Datos	Ratifica con rubrica el oficio de remisión de credenciales de acceso.	•(5) Formato 4	1 hora
17	Dirección de Sistemas	Da el visto bueno con su rubrica al oficio de remisión de credenciales de acceso.	•(5) Formato 4	1 hora
18	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Autoriza, firma y remite a la Unidad Administrativa solicitante el oficio de remisión de credenciales de acceso.	•(5) Formato 4	3 horas
19	Unidad Administrativa	Recibe de conformidad el oficio de remisión de credenciales de acceso.	•(5) Formato 4	1 hora
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



Listado de formatos y anexos.	
No.	Nombre del documento.
1	Oficio de solicitud de cuentas de dominio Formato 1
2	Carta responsiva y de confidencialidad para servicios TIC's Anexo 1
3	Oficio de respuesta negativa a la solicitud de cuenta de dominio Formato 2
4	Bitácora digital de cuentas de dominio Formato 3
5	Oficio de remisión de credenciales de acceso. Formato 4



Handwritten blue ink marks on the right margin, including a large 'X' and several stylized signatures or initials.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M05-CGTICS-2025	Página 80 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE DOMINIO.		

Formato 1



"2025, Año de la Mujer Indígena".

Dependencia: Tren Maya S.A. de C.V.
 Coordinación: CGRH.
 Dirección: Dirección de Organización
 No. de Oficio: TMM/CGRH/DO/0000
 Expediente:

1

Ampliación Revolución, Mérida, Yuc., a 19 de agosto de 2025.

5

Coordinador General de TIC's
 Presente.

6

Agradeceré a usted se ordene a quien corresponda la creación de una cuenta de dominio para atención del C. Dante García Rosales perteneciente a la CGRH (dirección de organización), a fin de que tenga acceso a los servicios tecnológicos de acuerdo con sus funciones.

7

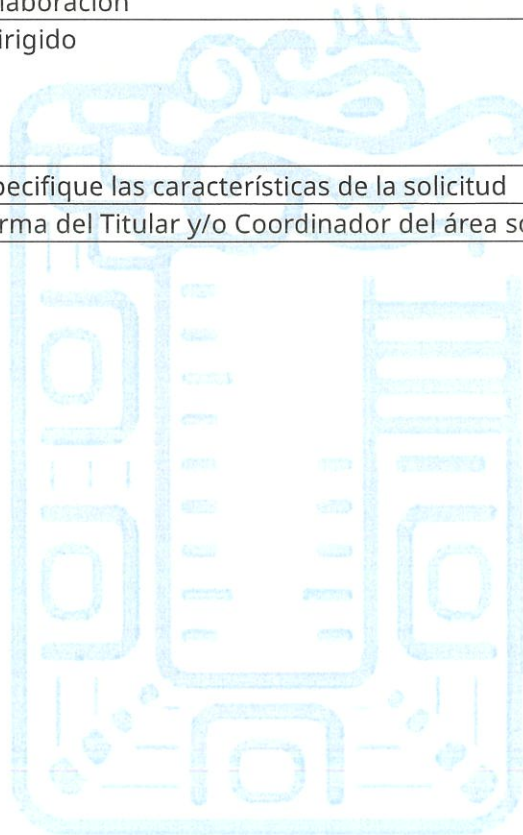
Atentamente,
 C. Coordinador General de Recursos Humanos

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Oficio de solicitud de cuentas de dominio.

FORMATO 1.

Numeral	Descripción
1	Sello Oficial
2	Lema de la Función Pública Federal del año en curso
3	Cuadro de referencia
4	Asunto: Oficio de solicitud de cuenta de dominio Lugar y Fecha de elaboración
5	Datos a quien va dirigido A. Nombre B. Cargo C. Ubicación
6	Texto donde se especifique las características de la solicitud
7	Cargo, nombre y firma del Titular y/o Coordinador del área solicitante



Handwritten signatures in blue ink, including a large 'X' and several stylized signatures.

Anexo 1

  Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		 Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones											
1. Foto: _____ 2. _____		1. Foto: _____ 2. _____											
Carta Responsiva y de Confidencialidad para servicios TIC's 3. Por medio de la presente, yo _____ 4. Número de empleado: _____ 5. Adscrito a la: _____ 6. Lugar de trabajo: _____ Por medio de la presente: <table border="1"> <tr> <td>7. Cuenta de dominio:</td> <td>_____ la asignación de una cuenta de acceso de dominio Tren Maya, que tendrá una vigencia iniciando el día de hoy y hasta la conclusión de la relación laboral con la empresa Tren Maya S.A. de C.V.</td> </tr> <tr> <td>8. Cuenta de correo electrónico:</td> <td>_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@tremmaya.com.mx).</td> </tr> <tr> <td>9. Cuenta de correo electrónico especial:</td> <td>_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@tremmaya.com.mx) que tendrá vigencia iniciando a partir del día de hoy y hasta _____.</td> </tr> <tr> <td>10. Cuenta de gestión documental:</td> <td>_____ la creación de una cuenta en la nube privada para el almacenamiento de información, con una capacidad requerida de _____.</td> </tr> <tr> <td>11. Servicio de VPN:</td> <td>_____ la asignación de una cuenta VPN para el acceso a información de manera remota a la red del Edificio Corporativo Mérida Yucatán con una vigencia de _____.</td> </tr> </table>		7. Cuenta de dominio:	_____ la asignación de una cuenta de acceso de dominio Tren Maya, que tendrá una vigencia iniciando el día de hoy y hasta la conclusión de la relación laboral con la empresa Tren Maya S.A. de C.V.	8. Cuenta de correo electrónico:	_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@tremmaya.com.mx).	9. Cuenta de correo electrónico especial:	_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@tremmaya.com.mx) que tendrá vigencia iniciando a partir del día de hoy y hasta _____.	10. Cuenta de gestión documental:	_____ la creación de una cuenta en la nube privada para el almacenamiento de información, con una capacidad requerida de _____.	11. Servicio de VPN:	_____ la asignación de una cuenta VPN para el acceso a información de manera remota a la red del Edificio Corporativo Mérida Yucatán con una vigencia de _____.	El usuario solicitante, acepta la responsabilidad de realizar las acciones necesarias para garantizar el buen uso, cuidado y resguardo de la información y acceso proporcionados. Adicionalmente, el usuario solicitante se obliga a: - No divulgar, compartir ni revelar la información confidencial o credenciales con terceros salvo previa autorización escrita del responsable de la Coordinación General y del responsable de la Coordinación General de TIC's. - Conservar las credenciales de acceso y no compartirlas con ninguna otra persona bajo el entendido de que son personales e intransferibles y que su uso otorga acceso a documentos, servicios y datos institucionales. - Notificar de manera inmediata al responsable de la Coordinación y a la Coordinación General de TIC's cualquier irregularidad o mal uso de las credenciales, de la información que pueda afectar la integridad, disponibilidad y confidencialidad. - Utilizar la información recibida única y exclusivamente para asuntos relacionados a sus funciones como parte del acceso exclusivo a los servidores, equipo o segmento de red a la que se le autorizó el acceso. - Aceptar que toda la información documental, accesos y archivos digitales generados durante la prestación del servicio son propiedad exclusiva de Tren Maya S.A. de C.V. - En caso de que el usuario firmante incurra en alguna violación o incumplimiento de cualquiera de los expuestos establecidos en los párrafos anteriores, será responsable de las sanciones legales y/o administrativas correspondientes, así como de la reparación de los daños y perjuicios ocasionados. - La Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones podrá revocar el acceso o servicio de manera inmediata, sin previo aviso en caso de detectar cualquier mal uso o riesgo a la infraestructura o seguridad de la información de la Empresa Tren Maya S.A. de C.V. Una vez leído la presente carta responsiva, y enterado de su contenido y alcances legales, la firma el usuario solicitante aceptando a entera satisfacción y conformidad. 12. _____ Responsable del Área Solicitante 13. _____ Usuario Solicitante	
7. Cuenta de dominio:	_____ la asignación de una cuenta de acceso de dominio Tren Maya, que tendrá una vigencia iniciando el día de hoy y hasta la conclusión de la relación laboral con la empresa Tren Maya S.A. de C.V.												
8. Cuenta de correo electrónico:	_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@tremmaya.com.mx).												
9. Cuenta de correo electrónico especial:	_____ la asignación de una cuenta de correo electrónico institucional (@tremmaya.com.mx) que tendrá vigencia iniciando a partir del día de hoy y hasta _____.												
10. Cuenta de gestión documental:	_____ la creación de una cuenta en la nube privada para el almacenamiento de información, con una capacidad requerida de _____.												
11. Servicio de VPN:	_____ la asignación de una cuenta VPN para el acceso a información de manera remota a la red del Edificio Corporativo Mérida Yucatán con una vigencia de _____.												

Formato 2



"2025, Año de la Mujer Indígena".

Dependencia:	Tren Maya S.A. de C.V.
Coordinación:	CGRH.
Dirección:	Dirección de Organización
No. de Oficio:	TMM/CGRH/DO/0000
Expediente:	

2

3

4

Asunto: Solicitud de cuenta de dominio.

1

Ampliación Revolución, Mérida, Yuc. a 19 de agosto de 2025.

5

C.
Coordinador General de TIC's
Presente.

6

En seguimiento a su solicitud de creación de cuenta de dominio para el colaborador del C. Dante García Rosales perteneciente a la CGRH (dirección de organización), se informa que no es procedente dicha solicitud en el sentido de que no se encuentran completos los datos necesarios del contratado.

7

Atentamente,
C. Coordinador General de Recursos Humanos

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

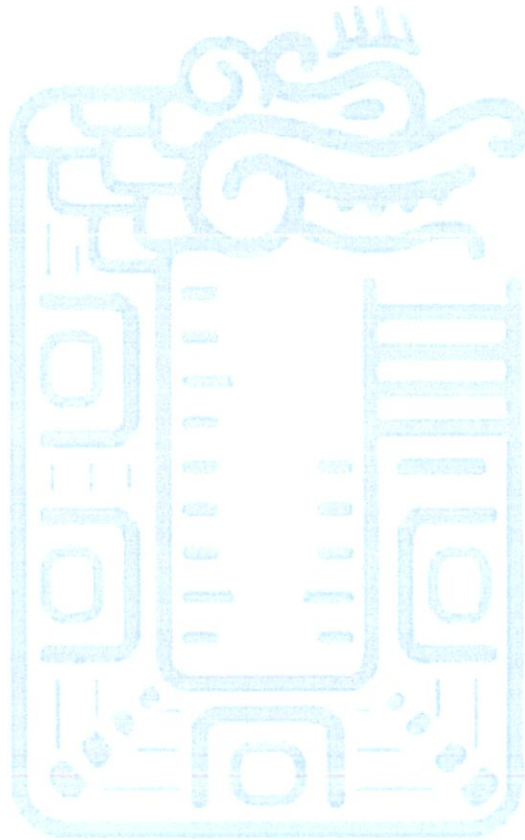
Nombre del formato: Oficio de respuesta negativa a la solicitud de cuenta de dominio.
FORMATO 2.

Numeral	Descripción
1	Sello Oficial
2	Lema de la Función Pública Federal del año en curso
3	Cuadro de referencia
4	Asunto: Oficio de solicitud de cuenta de dominio Lugar y Fecha de elaboración
5	Datos a quien va dirigido D. Nombre E. Cargo F. Ubicación
6	Texto donde se especifique las razones de la negativa
7	Cargo, nombre y firma del Titular y/o Coordinador del área solicitante

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 85 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	CREACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE DOMINIO.		

Formato 3

Cuenta	Nombre	PrimerApellido	SegundoApellido	numeroempleado	Puesto	Departamento	Localidad	Contraseña
						Tren Maya, S.A. de C.V.		Od7Ur3Hg4D



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Bitácora digital de cuentas de dominio.

FORMATO 3.

Columna	Descripción
A	Ingresar cuenta (nombre.primerapellido) ejemplo: oscar.lozano
B	Ingresar Nombre o Nombres ejemplo: Oscar David
C	Ingresar Primer Apellido ejemplo: Lozano
D	Ingresar Segundo Apellido ejemplo: Águila
E	Ingresar número empleado ejemplo: 230001
F	Ingresar Puesto ejemplo: 9
G	Ingresar Departamento ejemplo: CGTICS
H	Ingresar Localidad ejemplo: Mérida
I	Ingresar Contraseña que contenga Mayúsculas, minúsculas y números, de longitud de 10 caracteres ejemplo: 4s8V8Y3lu7

Formato 4

 Secretaría de la Defensa Nacional "Tren Maya S.A. de C.V."	"2025, Año de la Mujer Indígena".	Dependencia: Tren Maya S.A. de C.V. Coordinación: CGRH. Dirección: Dirección de Organización No. de Oficio: TMM/CGRH/DO/0000 Expediente:	3
	2	4	Asunto: Remisión de credenciales de cuenta de dominio.
1	Ampliación Revolución, Mérida, <u>Yuc.</u> a 19 de agosto de 2025.		
5	C. Coordinador General de TIC's Presente.		
6	En seguimiento a su solicitud de creación de cuenta de dominio para el colaborador del C. Dante García Rosales perteneciente a la CGRH (dirección de organización), se informa la remisión de credenciales de cuenta de dominio.		
7	Atentamente, C. Coordinador General de Recursos Humanos		

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Oficio de remisión de credenciales de acceso.

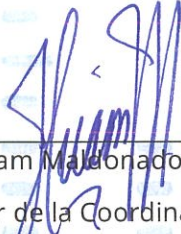
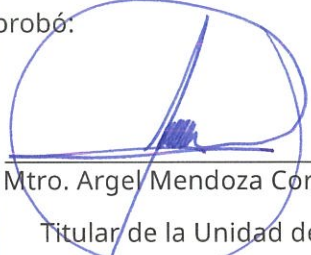
FORMATO 4.

Numeral	Descripción
1	Sello
2	Leyenda
3	Hace referencia al nivel de prioridad (extraurgente y urgente)
4	Cuadro de referencias
5	Asunto
6	Lugar y Fechas
7	Destinatario
8	Antecedente
9	Texto
10	Firmante
11	Copias
12	Monograma y Rúbrica

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento.

Nombre del Procedimiento: Creación y Administración de Cuentas de Dominio	Fecha: 27 OCT 2025
---	------------------------------

Descripción y justificación de cambios:
No Aplica.

Realizó:  Mtro. Juan Francisco Rodríguez Zoloheta. Titular de la Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos.	Revisó:  Mtro. Hiram Maldonado Villalón. Titular de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Aprobó:  Mtro. Argel Mendoza Cortés. Titular de la Unidad de Administración y Finanzas.
--	--	--

Control de cambios del procedimiento

Fecha	Versión	Descripción
27 OCT 2025	I	No Aplica.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M05-CGTICS-2025	Página 90 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	ASIGNACIÓN DE EXTENSIÓN Y EQUIPO DE TELEFONÍA IP.		

Objetivo.

Brindar los servicios tecnológicos de Telefonía IP a las Unidades Administrativas de Tren Maya, S.A. de C.V., que requieran el uso de la infraestructura de comunicación IP, conforme a la normatividad aplicable, para facilitar y optimizar la comunicación entre las distintas áreas de la organización.

Ámbito de aplicación.

Es de aplicación y observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Coordinación General Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Políticas de operación.

1. Disponibilidad y abastecimiento de equipos telefónicos.

El abastecimiento de solicitudes de equipos telefónicos se realizará conforme a la disponibilidad del inventario existente. En caso de no contar con equipos suficientes, las solicitudes quedarán sujetas a programación o adquisición posterior.

2. Asignación de números telefónicos públicos.

La asignación de números telefónicos públicos estará sujeta a la disponibilidad de números asignados a la empresa.

3. Factibilidad técnica y física para instalación de equipos.

La instalación de equipos de telefonía IP estará sujeta a la factibilidad técnica y física del sitio solicitado. Para ello, se deberá realizar una evaluación previa que considere la existencia de infraestructura de red, disponibilidad de energía eléctrica, espacio físico adecuado y condiciones mínimas de seguridad que garanticen el correcto funcionamiento del servicio.

4. Atención a solicitudes y fallas en áreas externas sin infraestructura de red o Central Privada de Conmutación Telefónica (PBX).

Para las áreas que se encuentren fuera de los edificios y que no cuenten con infraestructura de red o sistema central de telefonía privada, la atención a solicitudes de instalación, reporte de fallas o incidentes estará sujeta a una evaluación técnica de factibilidad. Dicha evaluación considerará la disponibilidad de conectividad IP, condiciones físicas adecuadas y la posibilidad de integrar el servicio a través de soluciones alternas compatibles con la infraestructura existente.

5. Responsabilidad del usuario en el uso de equipos telefónicos.

Los usuarios serán responsables del uso adecuado de los equipos telefónicos asignados, debiendo cumplir con las políticas de seguridad y buen uso establecidas por la empresa. Cualquier daño, pérdida o mal funcionamiento derivado de un uso indebido deberá ser reportado oportunamente y podrá ser sujeto a sanciones o reposición según lo establecido en los lineamientos internos.

Siglas

UA	Unidades Administrativas
IP	Protocolo de Internet.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-H0M05-CGTICS-2025	Página 91 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
VERSIÓN I	ASIGNACIÓN DE EXTENSIÓN Y EQUIPO DE TELEFONÍA IP.			

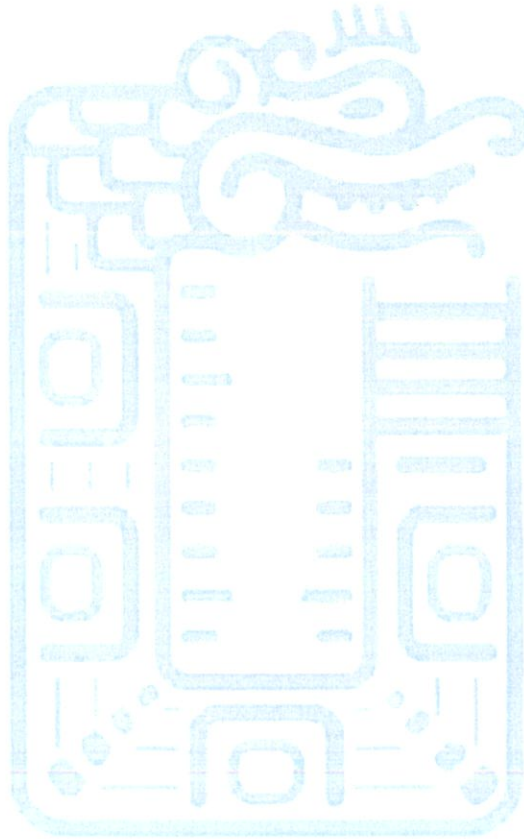
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Asignación de Extensión y Equipo Telefonía IP				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Unidad Administrativa, solicitante.	Realiza la solicitud de asignación de extensión y equipo de telefonía IP.	•(1) Oficio de solicitud extensión y equipo de telefonía IP (Formato 1)	1 día
2	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Acuerda la solicitud de extensión y equipo de telefonía IP.	•(1) Formato 1	2 horas
3	Dirección de Sistemas	Determina líneas especializadas de acción y turna su decisión.	•(1) Formato 1	2 horas
4	Gerencia de Comunicaciones e Ingeniería	Analiza la viabilidad de la asignación de extensión telefónica IP, de acuerdo con el puesto y la actividad que lo amerite.	•(1) Formato 1	1 hora
¿ES VIABLE LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE EXTENSIONES TELEFÓNICAS IP?				
NO				
5	Subgerencia de Integración de Sistemas Tecnológicos.	Elabora el oficio de contestación que no es procedente la asignación de extensión y equipo de telefonía IP, indicando el motivo.	•(2) Oficio de respuesta negativa a la solicitud de extensión y equipo de telefonía IP (Formato 2)	2 hora
6	Gerencia de Comunicaciones e Ingeniería	Ratifica con rúbrica el oficio de respuesta negativa a la solicitud de asignación de extensiones telefónicas IP.	•(2) Formato 2	1 hora
7	Dirección de Sistemas	Rubrica y da el visto bueno al oficio de respuesta y turna a la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	•(2) Formato 2	1 hora
8	Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Firma y autoriza, remitiendo el oficio de respuesta a la unidad administrativa solicitante.	•(2) Formato 2	1 hora
CONTINUÍA ACTIVIDAD No. 1				
SI				

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Asignación de Extensión y Equipo Telefonía IP				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
9	Gerencia de Comunicaciones e Ingeniería	Revisa que la información del formato 1, está completa y correcta y continua con el trámite.	•(1) Formato 1	1 hora
¿LA INFORMACIÓN DEL FORMATO 1 ESTÁ COMPLETA?				
NO				
CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD No. 5				
SI				
10	Gerencia de Comunicaciones e Ingeniería	Remite el formato 1, para la atención de la solicitud de la asignación de extensiones Telefónicas IP a la Subgerencia de Comunicaciones Corporativas.	•(1) Formato 1	2 horas
11	Subgerencia de Comunicaciones Corporativas	Realiza visita de inspección y diagnóstico al sitio, a fin de determinar si es factible la instalación física del equipo telefónico, registra la actividad en la Bitácora Digital de Soporte Técnico Comunicaciones e Ingeniería (Anexo 1).	•(3) Bitácora Digital de Soporte Técnico Comunicaciones e Ingeniería (Anexo 1)	5 horas
¿ES FAVORABLE REALIZAR LAS ADECUACIONES DE CABLEADO ESTRUCTURADO?				
NO				
CONTINÚA CON LA ACTIVIDAD No. 5				
SI				
12	Subgerencia de Comunicaciones Corporativas	Realiza en sitio las adecuaciones de cableado estructurado correspondientes, y turna a la siguiente actividad a la Subgerencia de Integración de Sistemas Tecnológicos.	•(3) Anexo 1	2 días
13	Subgerencia de Integración de Sistemas Tecnológicos.	Realiza la configuración del equipo telefónico IP, asignado a la unidad administrativa, solicitante.	•(3) Anexo 1	1 hora

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Asignación de Extensión y Equipo Telefonía IP				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
14	Subgerencia de Integración de Sistemas Tecnológicos.	Realiza lógica y físicamente la configuración de puerto ethernet con la configuración de red.	•(3) Anexo 1	1 hora
15	Subgerencia de Integración de Sistemas Tecnológicos.	Realiza en sitio la instalación del equipo telefónico en la unidad administrativa, solicitante.	•(3) Anexo 1	1 hora
16	Subgerencia de Integración de Sistemas Tecnológicos.	Verifica con el personal de la unidad administrativa solicitante, que el equipo instalado se encuentre operativo, a fin de realizar el registro de entrega satisfactorio mediante una carta responsiva de asignación del equipo de telefonía IP.	•(4) Carta responsiva de asignación de equipo de telefonía IP (Anexo 2)	1 hora
17	Subgerencia de Integración de Sistemas Tecnológicos.	Registra la conclusión del servicio mediante la Bitácora Digital de Soporte Técnico Comunicaciones e Ingeniería.	•(3) Anexo 1	1 hora
18	Gerencia de Comunicaciones e Ingeniería	Realiza una inspección visual de la instalación y funcionamiento del equipo de telefonía IP instalado.	•(3) Anexo 1	1 hora
19	Subgerencia de Integración de Sistemas Tecnológicos.	Elabora y rubrica el oficio de contestación, a fin de informar que se realizó la asignación e instalación optima de extensión y equipo de telefonía IP y procede a remitirlo.	•(5) Oficio de respuesta de asignación de extensión y equipo de telefonía IP (Formato 3)	2 horas
20	Gerencia de Comunicaciones e Ingeniería	Ratifica y rubrica el oficio de contestación y procede a enviarlo.	•(5) Formato 3	1 hora
21	Dirección de Sistemas	Da el visto bueno rubricando el oficio de respuesta de asignación de extensión y equipo de telefonía IP, remitirlo.	•(5) Formato 3	1 hora
22	Coordinación General de Tecnologías de la	Autoriza firmando el oficio de respuesta de asignación de extensión y equipo de telefonía IP,	•(5) Formato 3	1 hora

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 94 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	ASIGNACIÓN DE EXTENSIÓN Y EQUIPO DE TELEFONÍA IP.		

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Asignación de Extensión y Equipo Telefonía IP				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
	Información y Comunicaciones.	procediendo a enviarlo a la unidad administrativa solicitante.		
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

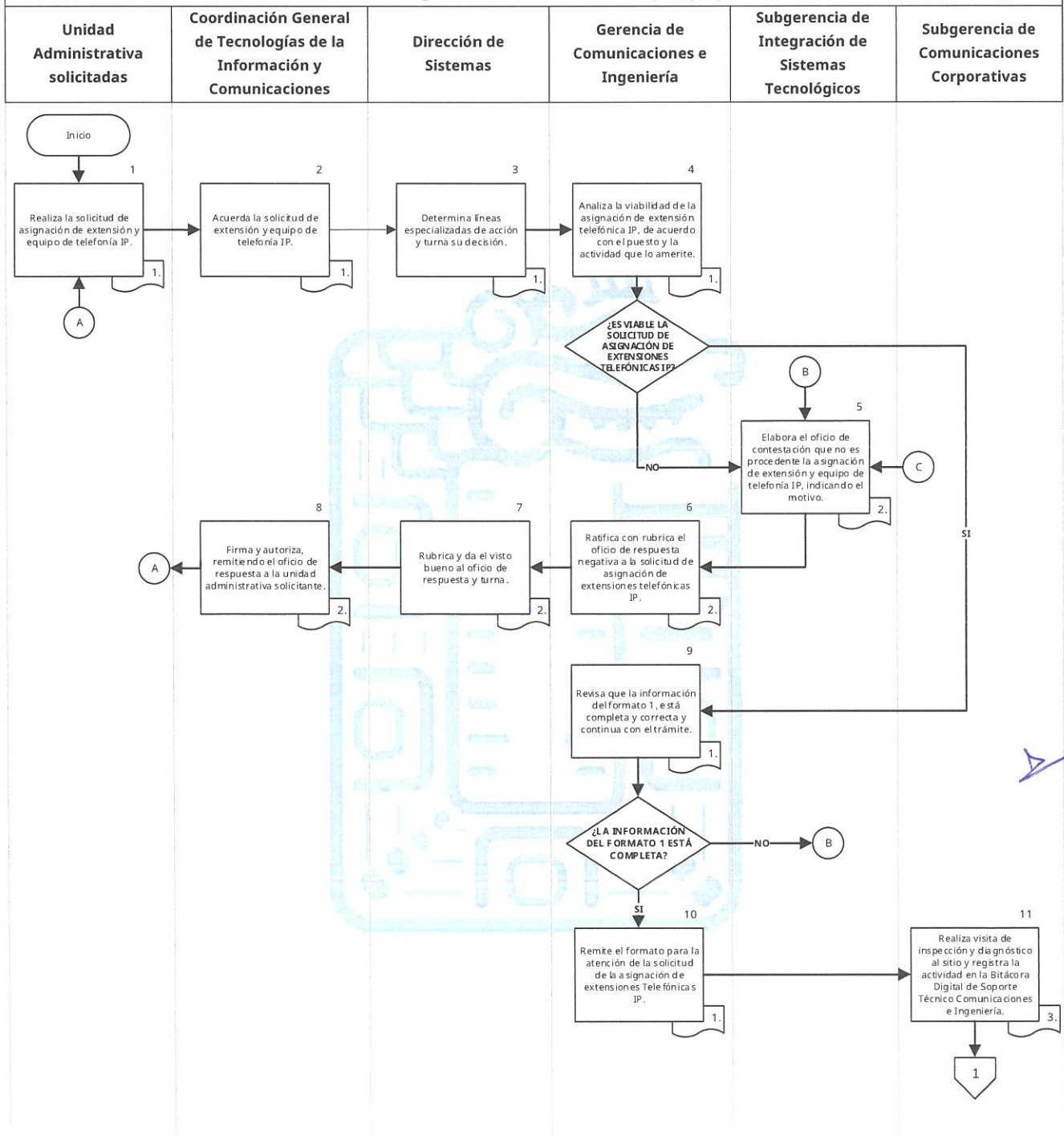


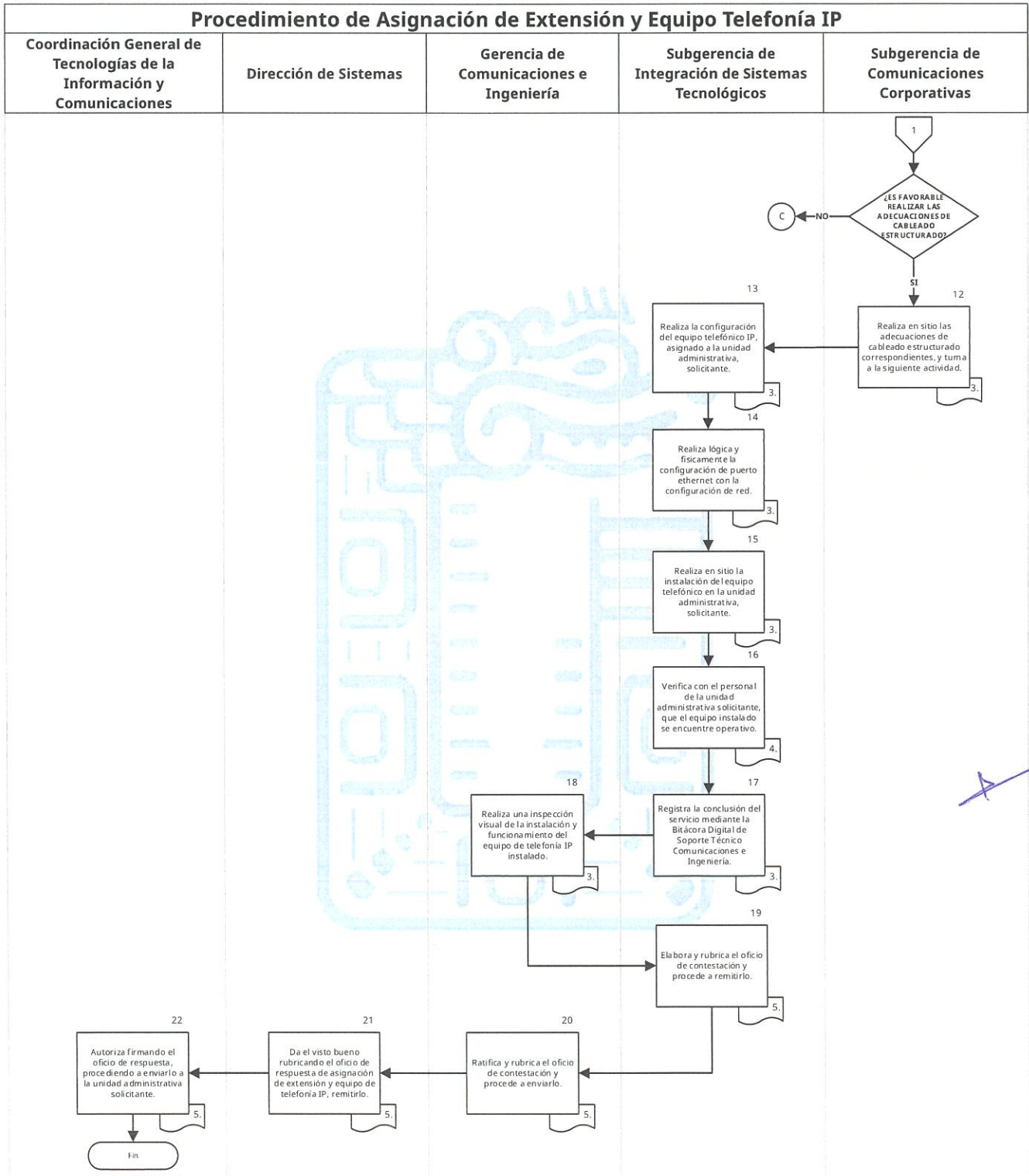
✓

✓

✓

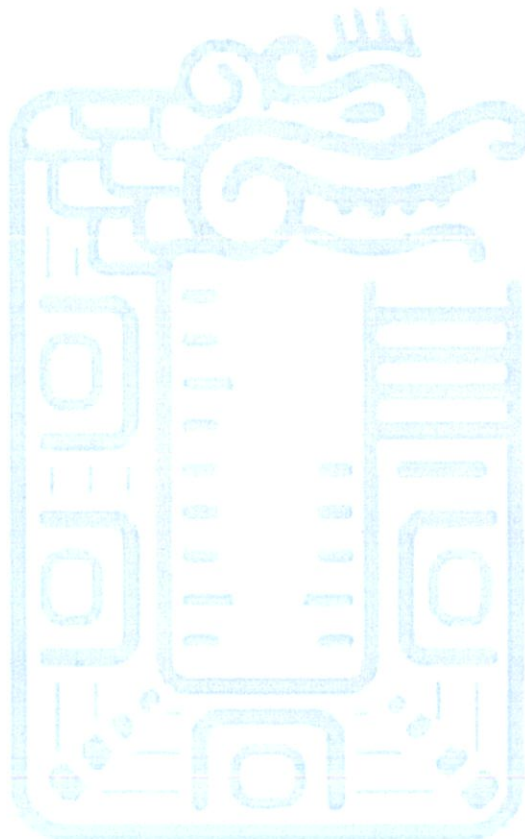
Procedimiento de Asignación de Extensión y Equipo Telefonía IP





 TREN MAYA TS'IMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 97 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	ASIGNACIÓN DE EXTENSIÓN Y EQUIPO DE TELEFONÍA IP.		

Listado de formatos y anexos.	
No.	Nombre del documento.
1	Oficio de solicitud extensión y equipo de telefonía IP Formato 1
2	Oficio de respuesta negativa a la solicitud de extensión y equipo de telefonía IP Formato 2
3	Bitácora Digital de Soporte Técnico Comunicaciones e Ingeniería Anexo 1
4	Carta responsiva de asignación de equipo de telefonía IP Anexo 2
5	Oficio de respuesta de asignación de extensión y equipo de telefonía IP Formato 3



Handwritten signature in blue ink.

Formato 1



(2) "2025, Año de la Mujer Indígena".

(3) "EXTRAURGENTE"

(4)

Dependencia: Tren Maya S.A. de C.V.
Coordinación: Coord. Gral. Comercialización
Dirección: Dir. Mercadotecnia
No. de Oficio: TMM/CGCSF/DM/0000
Expediente:

(5) **Asunto:** Solicitud de extensión y equipo de telefonía IP.

(6) Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a 15 de Sep. 2025.

(7) C.

Coord. Gral. de TIC's
de "Tren Maya S.A. de C.V."
Presente.

(8) **Antecedente:** Manual de procedimientos de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

(9)

Por medio del presente, agradeceré se ordene a quien corresponda se realice la **asignación de extensión y equipo telefónico correspondiente**, a cargo de la Coord. Gral. de Comercialización y Servicios Ferroviarios, informando para el efecto lo siguiente:

Nombre del personal	No. de empleado	Gerencia	Puesto	Solicitud o incidente
		Atención a Clientes	Gerente	Asignación de equipo telefónico IP

Respetuosamente,
Sufragio efectivo. No reelección.

(10) **C.Mtro. Coord. Gral. Comercialización y Servicios Ferroviarios**

Porfirio Morales Romero

(11)

Para su conocimiento.

c.c.p. Ing

Director de Sistemas de "Tren Maya, S.A. de C.V." – Presente.

OCH (12)

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Oficio de solicitud extensión y equipo de telefonía IP.
FORMATO 1.

Numeral	Descripción
1	Sello
2	Leyenda
3	Hace referencia al nivel de prioridad (extraurgente y urgente)
4	Cuadro de referencias
5	Asunto
6	Lugar y Fechas
7	Destinatario
8	Antecedente
9	Texto
10	Firmante
11	Copias
12	Monograma y Rúbrica

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MP-HOM05-CGTICS-2025	Página 100 de 107	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
	VERSIÓN I	ASIGNACIÓN DE EXTENSIÓN Y EQUIPO DE TELEFONÍA IP.		

Formato 2



(2) "2025, Año de la Mujer Indígena".

(3) "EXTRAURGENTE"

(4)

Dependencia: Tren Maya S.A. de C.V.
 Coordinación: Coord. Gral. Comercialización
 Dirección: Dir. Mercadotecnia
 No. de Oficio: TMM/CGCSF/DW/D000
 Expediente:

(5) **Asunto:** Oficio de respuesta negativa a la solicitud de extensión y equipo de telefonía IP.

(6) Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a 15 de Septiembre de 2025.

(7)

Coord. Gral. de TIC's
de "Tren Maya S.A. de C.V."
Presente.

(8) **Antecedente:** Manual de procedimientos de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

(9)

Por medio del presente, informamos que, tras revisar su solicitud para la instalación de un teléfono y la asignación de una extensión IP, no es posible atenderla en este momento por las siguientes razones:

1. XXXXXXXXXXXXX

Respetuosamente,

Sufragio efectivo. No reelección.

(10) **C.Mtro. Coord. Gral. Comercialización y Servicios Ferroviarios**

(11) Para su Superior conocimiento.

c.c.p. Ing.

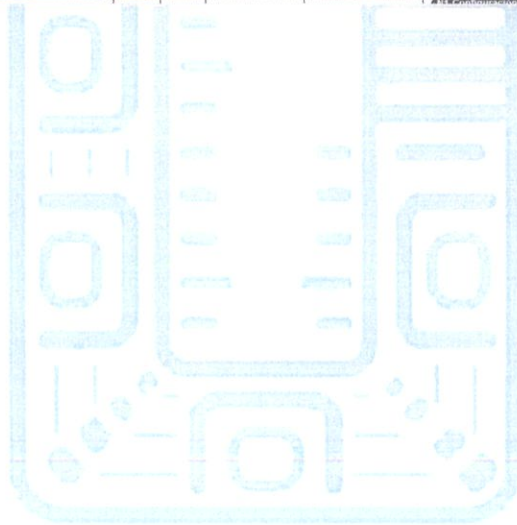
Director de Sistemas de "Tren Maya, S.A. de C.V." - Presente.

OC1 (12)



Anexo 1

	Fecha y hora solicita		Persona Solicita	Coordinación o Dirección	Módulo	Piso	Lugar	Medio por el que solicita	Categoría general	Subcategoría	Especificar Tipo de Solicitud, Fallo o Incidente
	Fecha	Hora									
1	12/11/24	15:00		Dirección General	A	1	CORPORATIVO MÉRIDA	Presencial	N1-Configuración inicial de dispositivos de red.	N1-Configuración inicial de dispositivos de red.	Solicita cable de red e instalacion de dos impresoras
2	12/11/24	15:35		Otro	A	1	CORPORATIVO MÉRIDA	Presencial	N1-Asistencia con la conectividad y configuración de redes inalámbricas.	N1-Asistencia con la conectividad y configuración de redes inalámbricas.	Solicita reubicacion de Equipo de Computo en un nuevo escritorio
3	12/11/24	9:00		Otro	A	1	CORPORATIVO MÉRIDA	Presencial	N1-Asistencia con la conectividad y configuración de redes inalámbricas.	N1-Asistencia con la conectividad y configuración de redes inalámbricas.	Solicita instalacion de HDMI
4	12/11/24	8:45		Otro	A	1	CORPORATIVO MÉRIDA	Presencial	N1-Asistencia con la conectividad y configuración de redes inalámbricas.	N1-Asistencia con la conectividad y configuración de redes inalámbricas.	Configurar red en laptop ODG
5	12/11/24	16:00		Otro	A	1	CORPORATIVO MÉRIDA	Presencial	N1-Asistencia con la conectividad y configuración de redes inalámbricas.	N1-Asistencia con la conectividad y configuración de redes inalámbricas.	Solicito apoyo con la elaboracion de oficios
6	12/11/24	15:50		Otro	A	1	CORPORATIVO MÉRIDA	Presencial	N1-Asistencia con la conectividad y configuración de redes inalámbricas.	N1-Asistencia con la conectividad y configuración de redes inalámbricas.	Solicito Cable Ethernet
7	12/11/24	13:00		Otro	A	1	CORPORATIVO MÉRIDA	Presencial	N1-Configuración inicial de dispositivos de red.	N1-Configuración inicial de dispositivos de red.	Revisión de nodo de red
8	12/11/24	9:00		Otro	A	1	CORPORATIVO MÉRIDA	Presencial	N1-Configuración inicial de dispositivos de red.	N1-Configuración inicial de dispositivos de red.	Habilitación de nodos con internet dedicado para sala de juntas PB D
9	12/11/24	16:45		Otro	A	1	CORPORATIVO MÉRIDA	Presencial	N1-Configuración inicial de dispositivos de red.	N1-Configuración inicial de dispositivos de red.	Cable Ethernet



Anexo 2


TREN MAYA
 Tren Maya S.A. de C.V.
 Carta Responsiva de asignación de
 equipo de telefonía IP

(1) Fecha		Hora					
(2) Dirección o Coordinación						(3) Módulo	(4) Piso
(5) Personal Solicitante				(6) No. de empleado			
(7) No.	(8) Tipo de bien o consumible	Descripción				(14) Cantidad	(15) No. de inventario/Serie
		(10) Marca:		(12) Modelo:			
		(11) Color:		(13) MAC:			
(16) Ambas partes firman al calce para constancia:							
A la firma del presente, el que recibe manifiesta a su entera satisfacción y conformidad del equipo asignado arriba descrito, se compromete a su resguardo, buen uso y conservación.							
(17) Entrega				(18) Recibe			
Firma y Nombre personal de TIC's				Firma de conformidad del solicitante			

Formato 3



(2) **"2025, Año de la Mujer Indígena".**

(3) **"EXTRAURGENTE"**

(4)

Dependencia:	Tren Maya S.A. de C.V.
Coordinación:	Coord. Gral. Comercialización
Dirección:	Dir. Mercadotecnia
No. de Oficio:	TMM/CGCSF/DM/0000
Expediente:	

(5) **Asunto:** Oficio de respuesta de asignación de extensión y equipo de telefonía IP.

(6) Ampliación Revolución, Mérida, Yucatán a **15 de Septiembre** de 2025.

(7) C.

**Coord. Gral. Comercialización y Servicios Ferroviarios de "Tren Maya S.A. de C.V."
Presente.**

(8) **Antecedente:** Manual de procedimientos de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

(9) Por medio del presente, se notifica que ya se entregó la extensión y equipo de telefonía ~~XXXXX XXXXX~~, a cargo de la ~~XXXXX XXXXXX~~, fue revisada y atendida por Personal de Comunicaciones e ingeniería, en óptimas condiciones de uso.

Respetuosamente,

(10) Sufragio efectivo. No reelección.
Coord. Gral. de TIC's




Para su conocimiento.

(11) c.c.p.

Director de Sistemas de "Tren Maya, S.A. de C.V." - Presente.

OCH (12)



INSTRUCTIVO DE LLENADO.

Nombre del formato: Oficio de respuesta de asignación de extensión y equipo de telefonía IP.

FORMATO 3

Numeral	Descripción
1	Sello
2	Leyenda
3	Hace referencia al nivel de prioridad (extraurgente y urgente)
4	Cuadro de referencias
5	Asunto
6	Lugar y Fechas
7	Destinatario
8	Antecedente
9	Texto
10	Firmante
11	Copias
12	Monograma y Rúbrica



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento.		
Nombre del Procedimiento: Asignación de extensión y equipo de telefonía IP.		Fecha: 27 OCT 2025
Descripción y justificación de cambios: No Aplica.		
Realizó:  Mtro. Juan Francisco Rodríguez Zoloheta. Titular de la Dirección de Planeación, Desarrollo y Servicios Tecnológicos.	Revisó:  Mtro. Hiram Maldonado Villalón. Titular de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	Aprobó:  Mtro. Argel Mendoza Cortés. Titular de la Unidad de Administración y Finanzas.

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




VI. Firmas

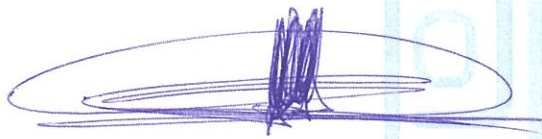
Transitorios.

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

SEGUNDO. - El presente Manual podrá ser reformado o abrogado según corresponda, al ser reformado o derogado el Manual de Organización Específico de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

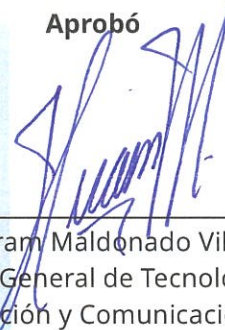
En la Ciudad de Mérida, Yucatán, a los 27 días del mes de Octubre de dos mil veinticinco.

Elaboró



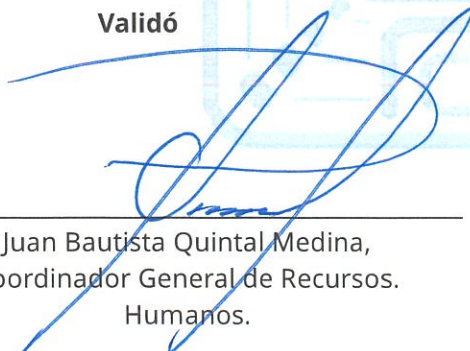
Mtro. Juan Francisco Rodríguez Zoloheta,
Director de Planeación, Desarrollo y Servicios
Tecnológicos.

Aprobó



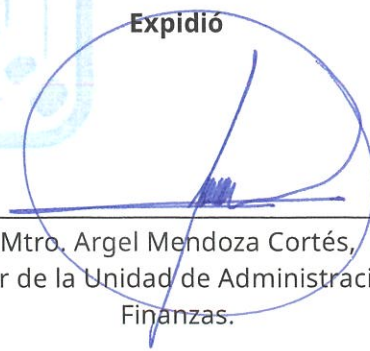
Mtro. Hiram Maldonado Villalón,
Coordinador General de Tecnologías de la
Información y Comunicaciones.

Validó



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

Expidió



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