



**TREN  
MAYA**  
TSÍIMIN K'ÁAK

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS

OCTUBRE 2025



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional



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

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

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



## Introducción

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

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

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

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

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

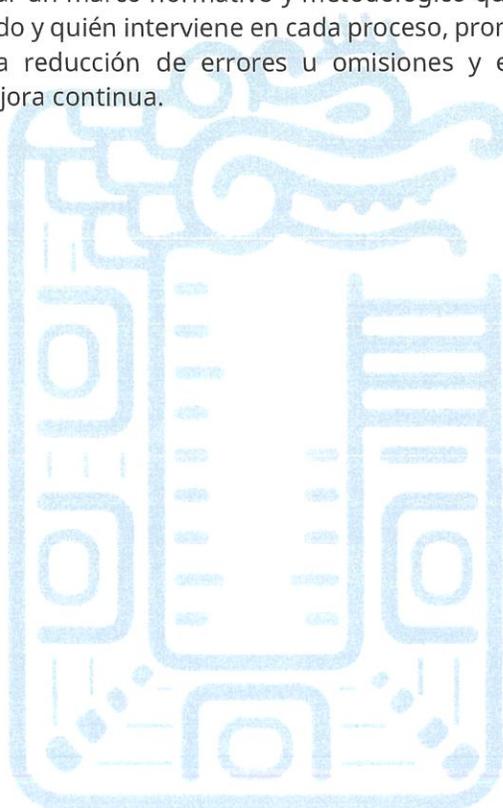
En línea con esta misión, la CGCSF tiene como visión posicionar al Tren Maya como una opción de transporte ferroviario de referencia a nivel nacional e internacional, fortaleciendo sus esquemas de comercialización y fidelización de clientes, mediante estrategias de mercadotecnia, alianzas estratégicas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



## Objetivo

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

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



## I. Marco jurídico

### Constitución.

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

### Leyes.

Ley Federal del Trabajo.

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

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

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

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

D.O.F. 31 de diciembre 1982 y sus reformas.

Ley Federal de Entidades Paraestatales.

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

Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario.

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

Ley General de Bienes Nacionales.

D.O.F. 20 de mayo de 2004 y sus reformas.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

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

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

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

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

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

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

### Códigos.

Código de Comercio.

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

Código Civil Federal.

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

Código de Ética de la Administración Pública Federal.

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

*[Handwritten marks: a checkmark, a signature, and a large number 9]*

## Reglamentos.

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

D.O.F. 26 de enero de 1996 y sus reformas.

Reglamento del Servicio Ferroviario.

D.O.F. 25 de enero de 2000 y sus reformas.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

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

## Decretos.

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

D.O.F. 31 de agosto de 2023.

Decreto para la entrega del Proyecto Tren Maya Fonatur a Tren Maya S.A. de C.V. y demás acciones que se indican.

D.O.F. 1 de marzo de 2024.

## Acuerdos.

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

D.O.F. 22 de febrero de 2024.

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

D.O.F. 27 de septiembre de 2024.

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

D.O.F. 9 de abril de 2025.

## Documentos Normativos – Administrativos.

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

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

Título de asignación que otorga el Gobierno Federal en favor de la empresa de participación estatal mayoritaria denominada Tren Maya, S.A. de C.V., para construir, operar y explotar la vía general de comunicación ferroviaria denominada Tren Maya, la prestación del servicio público de 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 de la Empresa de Participación Estatal Mayoritaria, Tren Maya, S.A. de C.V. 2022 - 2024.

D.O.F. 19 de octubre de 2023 y sus reformas.

*[Handwritten blue marks and signatures on the right margin]*



## II. Definiciones

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

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

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

**CGCSF:** Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

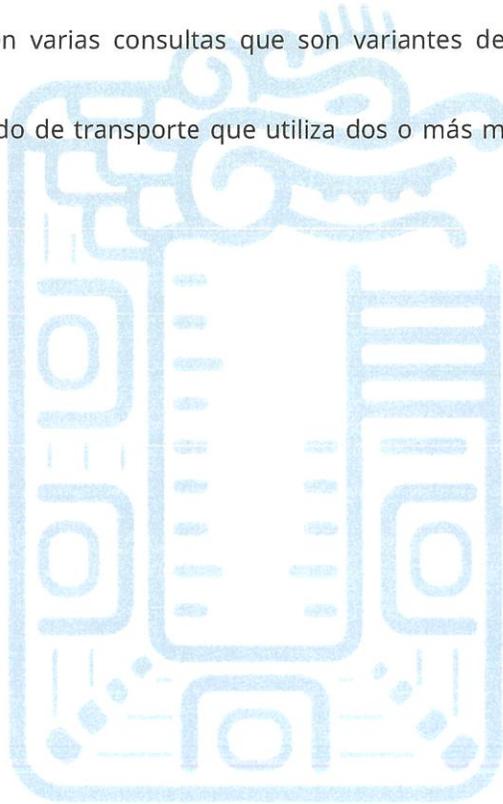
**Publicidad:** Herramienta estratégica de promoción orientada a comunicar, de forma planificada y persuasiva, los atributos, beneficios o valores de los productos, servicios o la imagen institucional de la organización. Su objetivo es influir en el conocimiento, la percepción y las decisiones del público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

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

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

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

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

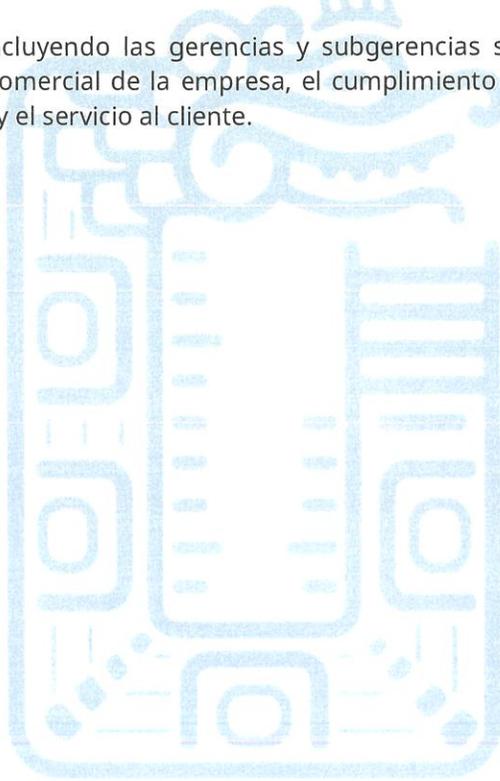


### **III. *Ámbito de aplicación***

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

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

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



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

#### IV. Listado de procedimientos

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



## V. Procedimientos

### Objetivo

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

### Ámbito de aplicación

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

### Políticas de operación

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

### Siglas

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

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

<b>Descripción narrativa del procedimiento</b>				
<b>Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.</b>				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Acuerda la solicitud de investigación de mercado emitiendo instrucciones a la DM para dar inicio al estudio correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Oficio de solicitud (Anexo 1)</li> </ul>	1 día
2	Dirección de Mercadotecnia.	Gira las directrices para la elaboración del plan de investigación de mercado, estableciendo tiempos y formatos de entrega de los resultados; y lo comunica a la GIM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Anexo 1</li> <li>(2) Cronograma de actividades (Formato 1)</li> </ul>	2 días
3	Gerencia de Inteligencia de Mercados.	Delimita los segmentos de mercado clave de la empresa e identifica las fuentes de información relevantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(3) Segmentación de mercado (Anexo 2)</li> </ul>	1 día
4		Define la metodología a emplearse en la investigación de mercado conforme a las necesidades de la investigación y a los recursos disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(4) Metodología (Anexo 3)</li> </ul>	1 día
5		Instruye a la SIN y SDMD la recopilación de la información cualitativa y cuantitativa, respectivamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2) Formato 1</li> <li>(4) Anexo 3</li> </ul>	1 día
6	Subgerencia de Inteligencia de Negocios.	Recaba la información cualitativa relacionada al comportamiento de mercado en diversas fuentes de recolección de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(5) Instrumento de recolección de información cualitativa (Anexo 4)</li> </ul>	5 días
7		Identifica las tendencias de mercado, comportamiento del consumidor y oportunidades de negocio e informa los resultados obtenidos a la GIM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(5) Anexo 4</li> </ul>	2 días
8	Subgerencia de Desarrollo de Modelos de Datos.	Obtiene información cuantitativa empleando modelos de datos conceptuales, lógicos y físicos que satisfacen los requisitos de la investigación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) Reporte de resultados cuantitativos (Anexo 5)</li> </ul>	5 días
9		Integra los datos cuantitativos obtenidos de diversas fuentes de información en las bases de datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) Anexo 5</li> </ul>	2 días
10		Verifica el rendimiento y optimización de las bases de datos generadas y remite a la GIM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) Anexo 5</li> </ul>	1 día

<b>Descripción narrativa del procedimiento</b>				
<b>Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.</b>				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
11	Gerencia de Inteligencia de Mercados.	Integra la información cuantitativa y cualitativa generada y analiza la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Anexo 4</li> <li>• (6) Anexo 5</li> </ul>	3 días
<b>¿LA INFORMACIÓN SATISFACE LA NECESIDAD PLANTEADA EN LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO?</b>				
<b>NO</b>				
12	Gerencia de Inteligencia de Mercados.	Emite observaciones para complementar o corregir la información proporcionada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Anexo 4</li> <li>• (6) Anexo 5</li> </ul>	1 día
<b>CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 5</b>				
<b>SI</b>				
13	Gerencia de Inteligencia de Mercados.	Analiza los datos demográficos, económicos y sociales identificando patrones, segmentación de clientes y oportunidades estratégicas para la satisfacción de la necesidad planteada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Anexo 4</li> <li>• (6) Anexo 5</li> </ul>	2 días
14		Instruye a la SIN y SDMD elaborar la presentación de los resultados obtenidos de la investigación de mercado en su ámbito de competencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Anexo 4</li> <li>• (6) Anexo 5</li> </ul>	1 día
15	Subgerencia de Inteligencia de Negocios.	Verifica la elaboración de la presentación con los resultados de la investigación en el cual se incluya la información clave y relevante, y remite a la SDMD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Anexo 4</li> <li>• (7) Presentación de resultados (Anexo 6)</li> </ul>	3 días
16	Subgerencia de Desarrollo de Modelos de Datos.	Ratifica la información cuantitativa de la base de datos e integra la información de su competencia en la presentación, y somete a validación de la GIM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (6) Anexo 5</li> <li>• (7) Anexo 6</li> </ul>	3 días
17	Gerencia de Inteligencia de Mercados.	Valida que la presentación proporcionada resuma los hallazgos de las investigaciones de mercado y turna a la DM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (7) Anexo 6</li> </ul>	1 día
18	Dirección de Mercadotecnia.	Evalúa la coherencia de la información con los objetivos de la investigación y la estrategia comercial de la empresa, y turna la CGCSF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) Anexo 1</li> <li>• (7) Anexo 6</li> </ul>	2 días

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

<b>Descripción narrativa del procedimiento</b>				
<b>Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.</b>				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
26	Subgerencia de Tarifas de Carga.	Analiza los estudios de mercado de transporte de carga identificando las tendencias y comportamiento del sector de carga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (7) Anexo 6</li> </ul>	1 día
27		Verifica el cálculo de tarifas y precios a través de las herramientas tarifarias correspondientes, garantizando que se cubran los costos operativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Formato 2</li> <li>• (9) Anexo 7</li> </ul>	1 día
28		Revisa las regulaciones locales e internacionales en materia de tarifas y precios de servicios de transporte de carga, realiza los ajustes pertinentes y remite las propuestas a la GPT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Formato 2</li> <li>• (9) Anexo 7</li> </ul>	1 día
29	Gerencia Precios y Tarifas.	Consolida las propuestas de precios y tarifas, prepara el informe y turna el esquema tarifario a la DM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Formato 2</li> <li>• (9) Anexo 7</li> <li>• (10) Anexo 8</li> </ul>	1 día
30	Dirección de Mercadotecnia.	Evalúa el esquema tarifario presentado y determina su viabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Formato 2</li> <li>• (9) Anexo 7</li> <li>• (10) Anexo 8</li> </ul>	1 día
<b>¿EL ESQUEMA TARIFARIO ES VIABLE?</b>				
<b>NO</b>				
31	Gerencia Precios y Tarifas.	Remite las observaciones a las subgerencias, proponiendo innovaciones en las estrategias de precios y tarifas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Formato 2</li> <li>• (9) Anexo 7</li> <li>• (10) Anexo 8</li> </ul>	1 día
<b>CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 22</b>				
<b>SI</b>				
32	Dirección de Mercadotecnia.	Valida el esquema de precios y tarifas del servicio de transporte ferroviario de pasajeros y/o carga; rubrica y turna a la CGCSF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (10) Anexo 8</li> </ul>	1 día
33	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Rubrica el informe del esquema tarifario, presenta al Titular de la UECC y obtiene la firma correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (10) Anexo 8</li> </ul>	1 día
34		Somete a aprobación de la DG y posteriormente, al IICA a través de la SDN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (10) Anexo 8</li> </ul>	1 día

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

✓  
 j  
 9

<b>Descripción narrativa del procedimiento</b>				
<b>Procedimiento: Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria.</b>				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
42	Subgerencia de Tarifas de Pasajeros y Precios de Servicios.	Comunica a la GPT la conclusión de la captura de precios y su disponibilidad en el sistema de boletaje de pasajeros, asimismo, elabora y remite el Memorándum con los detalles de la nueva tarifa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(14)</b> Memorándum informativo de precios y tarifas (Anexo 12)</li> </ul>	2 días
<b>CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 45</b>				
<b>NO</b>				
43	Subgerencia de Tarifas de Carga.	Verifica la actualización de las matrices de precios del servicio de transporte ferroviario de carga y la captura al sistema de boletaje.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(13)</b> Anexo 11</li> </ul>	1 día
44		Comunica a la GPT la conclusión de la captura de precios y su disponibilidad en el sistema correspondiente, asimismo, elabora y remite el Memorándum con los detalles de la nueva tarifa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(14)</b> Anexo 12</li> </ul>	2 días
45	Gerencia Precios y Tarifas.	Informa a la DM la disponibilidad de las nuevas tarifas y precios en los sistemas pertinentes, adjuntando el documento correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(14)</b> Anexo 12</li> </ul>	1 día
46	Dirección de Mercadotecnia.	Valida y rubrica el documento; turna a la CGCSF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(14)</b> Anexo 12</li> </ul>	1 día
47	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Rubrica el documento y somete a firma del Titular de la UECC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(14)</b> Anexo 12</li> </ul>	1 día
48		Obtiene la firma correspondiente y ordena que se remita el Memorándum a las áreas de competencia, informando el cambio o incorporación de las tarifas y precios del servicio de transporte ferroviario de pasajeros y/o carga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(14)</b> Anexo 12</li> </ul>	1 día
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>				

j

9



**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-HOM04-CGCSF-2025

Página 19 de 122

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**

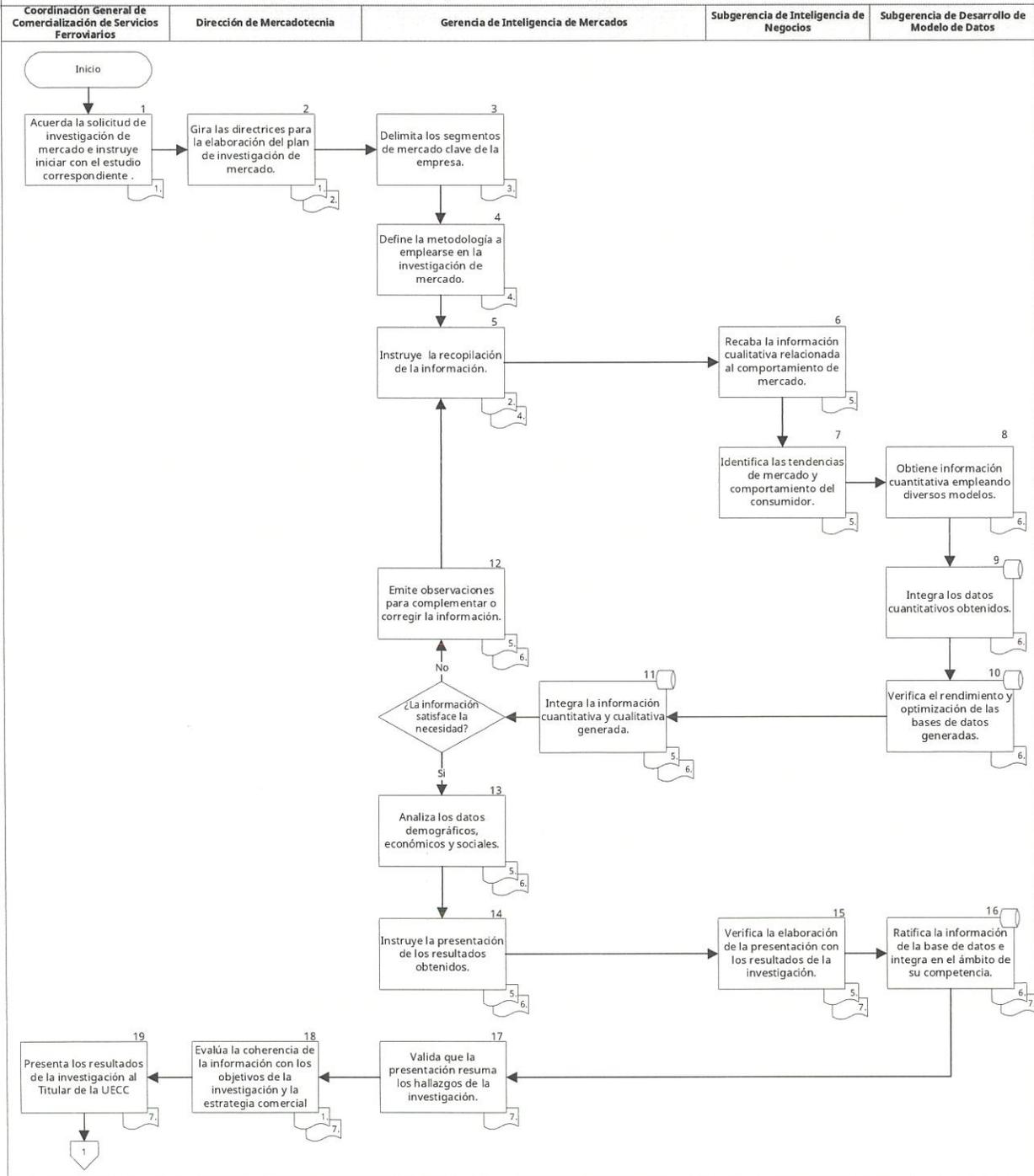
VERSIÓN I

INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y DETERMINACIÓN TARIFARIA



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

**Procedimiento de Investigación de Mercado y Determinación Tarifaria**





**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-H0M04-CGCSF-2025

Página 20 de 122

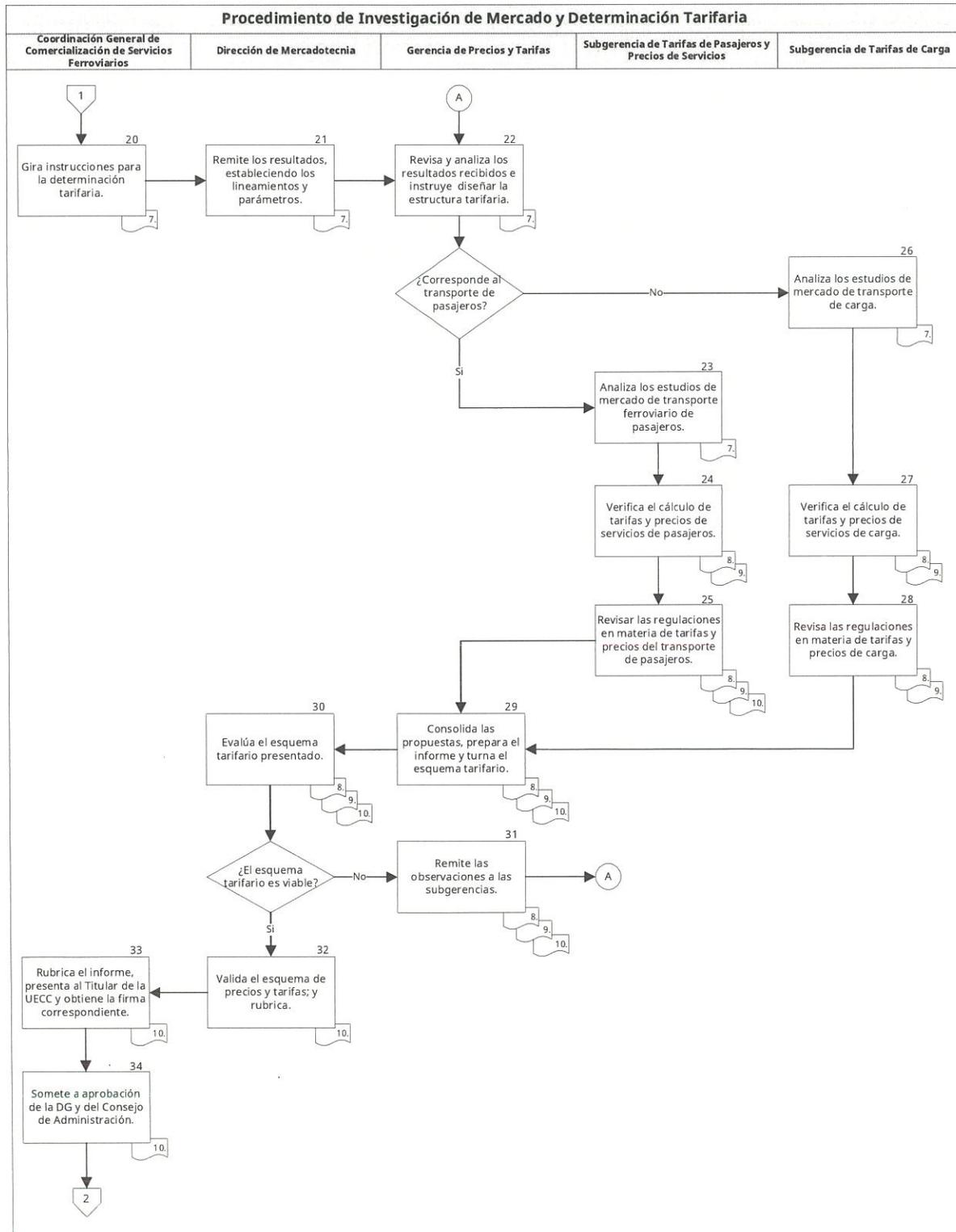
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**

VERSIÓN I

INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y DETERMINACIÓN TARIFARIA



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

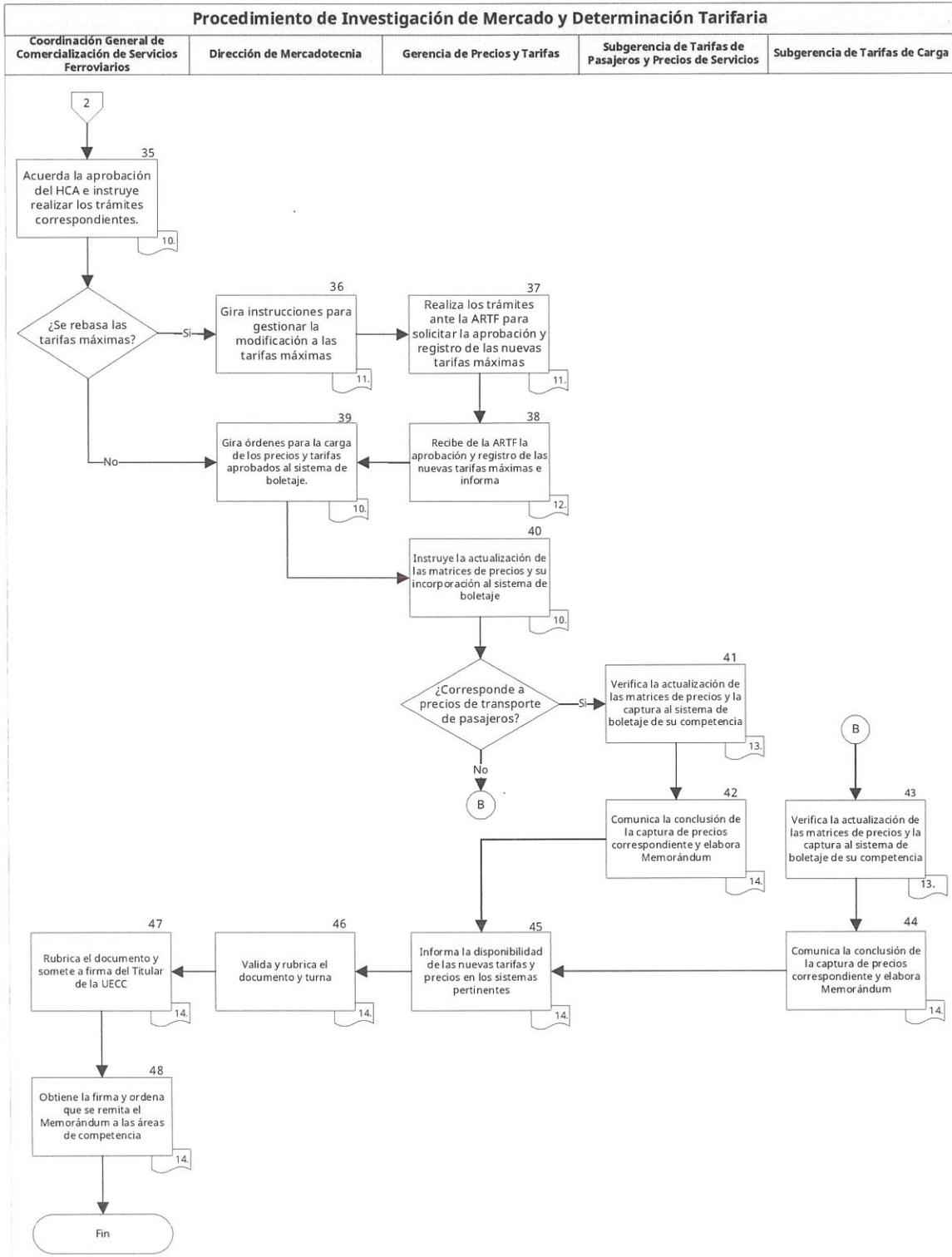




**TREN MAYA**  
TSHIMIN K'AAK



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional





## Anexo 1



GOBIERNO  
DE TODOS



ARTEC  
GOBIERNO DEL ESTADO  
DE CAMPECHE

### REQUISITOS OTORGAMIENTO DE CONCESIONES

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

### FUNDAMENTO

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

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

*I. La solicitud por parte del interesado para el otorgamiento de concesiones, incremento de la oferta del servicio público de transporte, ampliación, adición o modificación en dicho servicio.*

*II. El Estudio Técnico de Factibilidad presentado por el interesado, que sustente su pretensión, mismo estudio que se dividirá de la siguiente manera y que deberá estar integrado por lo siguiente:*

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



Gobierno  
DE TODOS



ARTEC  
GOBIERNO DEL ESTADO  
DE CAMPECHE

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

**b) Estudio Financiero:**

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

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

**Requisitos para el Expediente:**

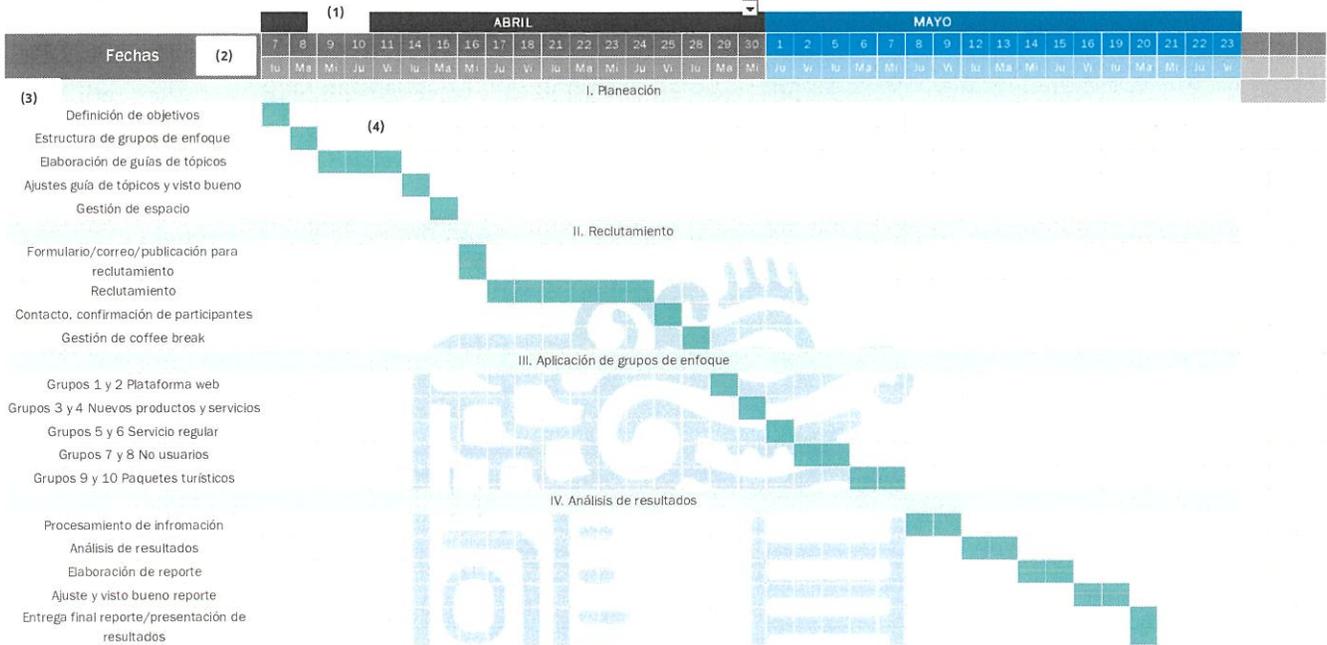
- I. Copia certificada del Acta Constitutiva, con cláusula de exclusión de extranjeros;
- II. INE del Representante legal
- III. Constancia de Situación Fiscal y Opinión de cumplimiento favorable de la empresa;
- IV. RFC de representante legal
- V. Plan de trabajo respecto de la forma en que prestarán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

✓  
J  
9

## Formato 1

### Cronograma de actividades

2025

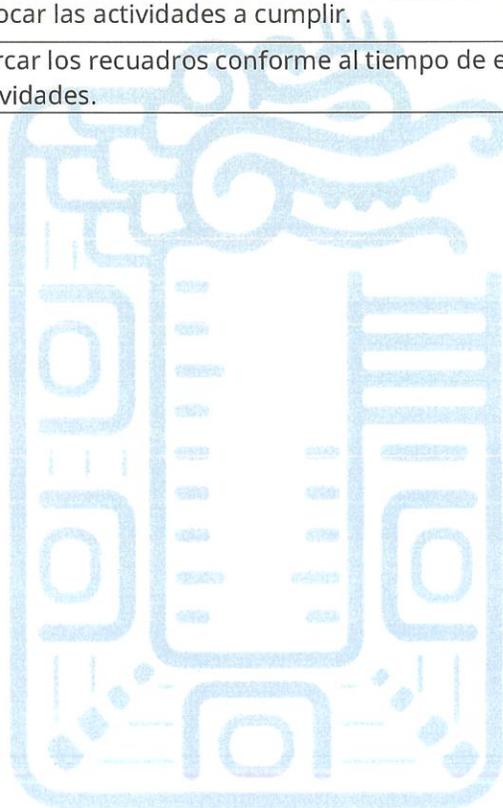



**INSTRUCTIVO DE LLENADO.**

**Nombre del formato: Cronograma de actividades  
FORMATO No. 1**

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



X  
J

9

## Anexo 2

### Base de datos de los indicadores

Indicador	Fuente	Período de actualización	Link	Observaciones
PIB (nominal/corriente)	INLGI, DataTur	Trimestral	<a href="https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia/969">https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia/969</a>	El excel muestra los datos con el total del año 2024, comparado con los 4 trimestres del año 2024 de las actividades que más generaron más ingreso
PIB por Entidad Federativa	INLGI	Anual	<a href="https://www.inegi.org.mx/programas/ibent/2018/">https://www.inegi.org.mx/programas/ibent/2018/</a>	
PIB turístico estatal	INLGI	Trimestral	<a href="https://www.inegi.org.mx/programas/itat/2018/">https://www.inegi.org.mx/programas/itat/2018/</a>	
Crecimiento económico (variación % F)	INLGI	Trimestral	<a href="https://www.inegi.org.mx/temas/peib/informacion_general">https://www.inegi.org.mx/temas/peib/informacion_general</a>	
Tasa de desempleo	INLGI (LNOL)	Mensual	<a href="https://www.inegi.org.mx/programas/enos/isyemas/">https://www.inegi.org.mx/programas/enos/isyemas/</a>	
Tasa de ocupación	INLGI (LNOL)	Mensual	<a href="https://www.inegi.org.mx/programas/enos/isyemas/">https://www.inegi.org.mx/programas/enos/isyemas/</a>	
Nivel de ingreso promedio	INLGI	Bienal	<a href="https://www.inegi.org.mx/programas/enigh/nc/2022/">https://www.inegi.org.mx/programas/enigh/nc/2022/</a>	
Actividades económicas	DAI/AMLXICO	Mensual	<a href="https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/explore/profile_industry">https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/explore/profile_industry</a>	
Índice Nacional de precios al consumidor (inflación)	INLGI	Anual	<a href="https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia/9563">https://www.inegi.org.mx/app/saladeprensa/noticia/9563</a>	

### Base de datos de los indicadores

Indicador	Fuente	Período de actualización	Link	Observaciones
Llegadas de turistas (nac)	DataTur / Sector	Mensual	<a href="https://www.datatur.sectur.gob.mx/site/Paques/compendiostatistico.aspx?utm_source_chatgpt.com">https://www.datatur.sectur.gob.mx/site/Paques/compendiostatistico.aspx?utm_source_chatgpt.com</a>	Descargar y abrir excel No. 5,1 en la hoja Vista07/b.
Entradas aéreas de turistas extranjeros por País de Residencia	DataTur / Sector	Mensual	<a href="https://www.datatur.sectur.gob.mx/site/Paques/visitantes%20por%20Residencia.aspx">https://www.datatur.sectur.gob.mx/site/Paques/visitantes%20por%20Residencia.aspx</a>	
Ocupación hotelera	DataTur	Mensual	<a href="https://datatur.sectur.gob.mx/1/x/1/1/x/1_MLX.aspx">https://datatur.sectur.gob.mx/1/x/1/1/x/1_MLX.aspx</a>	Selecciona el estado y posteriormente descarga la información mensual o anual.
Gasto turístico promedio	SILIOTUR	Trimestral	<a href="http://www.sefotur.yucatan.gob.mx/secciones/dinamicas/2/">http://www.sefotur.yucatan.gob.mx/secciones/dinamicas/2/</a>	Comunicados -> comunicación de la Gobernadora -> Generar bienestar y prosperidad compartida para la gente, objetivo del consejo consultivo de turismo: Mara (o en el buscador poner turismo y buscar actualizaciones)
	Secretaría de Turismo de Chiapas	Anual	<a href="https://www.google.com/url?sa=t&amp;source=web&amp;rct=j&amp;opi=89978443&amp;url=https://turismochiapas.gob.mx/storage/paginas/cuaderno-estadistico/seccion-es/informacion-estadistica-2024/1719397679-febrero-2024.pdf&amp;ved=2ahUKLwilleXtVpeP4xUUskDifcGnMQI_nolC3gQAO&amp;usq=AOwVaw2D1Og5x8iOqo1VnbX1bCru">https://www.google.com/url?sa=t&amp;source=web&amp;rct=j&amp;opi=89978443&amp;url=https://turismochiapas.gob.mx/storage/paginas/cuaderno-estadistico/seccion-es/informacion-estadistica-2024/1719397679-febrero-2024.pdf&amp;ved=2ahUKLwilleXtVpeP4xUUskDifcGnMQI_nolC3gQAO&amp;usq=AOwVaw2D1Og5x8iOqo1VnbX1bCru</a>	Es un PDI que muestra los resultados de las zonas y ciudades de Chiapas por parte de los visitantes extranjeros y nacionales, explicando su propósito de viaje, perfil de viajero y afluencia de gente
	La Jornada Maya Campeche			<a href="https://www.lajornadamaya.mx/campeche/24/5/3/aumento-10-por-ciento-flujo-turistico-a-campeche-durante-el-2024/?utm_source_chatgpt.com">https://www.lajornadamaya.mx/campeche/24/5/3/aumento-10-por-ciento-flujo-turistico-a-campeche-durante-el-2024/?utm_source_chatgpt.com</a>
Movimiento aéreo por aeropuertos (entradas y salidas)	AI AC y ASUR		GRUPO ASUR: <a href="https://www.asur.com.mx/trafico-de-pasajeros-1/">https://www.asur.com.mx/trafico-de-pasajeros-1/</a> AI AC: <a href="https://www.gob.mx/afac/acciones-y-programas/estadisticas-280x04/?utm_source_chatgpt.com">https://www.gob.mx/afac/acciones-y-programas/estadisticas-280x04/?utm_source_chatgpt.com</a>	Abri la página y descargar PDI de la estadística histórica por aeropuerto
Visitantes a zonas arqueológicas	INAH	Mensual	<a href="https://www.estadisticas.inah.gob.mx/">https://www.estadisticas.inah.gob.mx/</a>	Seleccionas el año, el mes y la entidad federativa que interesa consultar
Número de parques y ecoparques / Áreas Naturales Protegidas	Gob. de Mexico		<a href="https://www.gob.mx/seminat/articulos/tenemos-en-mexico-67-parques-naturales-bajo-proteccion-federal?idiom_es#:~:text=Ln%20M%C%9A%20que%20contamos%20con%2067%20parques%20nacionales%20que%20cubren%20una%20superficie%20de%2016%2C218%2C09%20hect%C5%A7reas.">https://www.gob.mx/seminat/articulos/tenemos-en-mexico-67-parques-naturales-bajo-proteccion-federal?idiom_es#:~:text=Ln%20M%C%9A%20que%20contamos%20con%2067%20parques%20nacionales%20que%20cubren%20una%20superficie%20de%2016%2C218%2C09%20hect%C5%A7reas.</a>	
Número de zonas arqueológicas	CONANP		<a href="https://www.gob.mx/conanp">https://www.gob.mx/conanp</a>	
Número de zonas arqueológicas	INAH		<a href="https://www.inah.gob.mx/zonas-arqueologicas">https://www.inah.gob.mx/zonas-arqueologicas</a>	Selecciona el estado
Número de playas	CONACUA		<a href="https://app.conagua.gob.mx/transparencia/contenido.aspx?ni=88n2-1098n3-658xn4-147b">https://app.conagua.gob.mx/transparencia/contenido.aspx?ni=88n2-1098n3-658xn4-147b</a> <a href="https://playas.com.mx/playas-de-mexico-por-estado/#google_vignette">https://playas.com.mx/playas-de-mexico-por-estado/#google_vignette</a>	



**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-H0M04-CGCSF-2025

Página 28 de 122

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**

VERSIÓN I

INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y DETERMINACIÓN TARIFARIA



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

### Anexo 3

# METODOLOGÍA

Con base en la problemática planteada, la investigación se desarrolla bajo el supuesto de que las estaciones en ciudades como **Escarcega y Chetumal**, se identifican como **"Urbanas"** ya que tienen el potencial de ofrecer servicios médicos, administrativos, educativos, comerciales, entre otros, a el resto de las poblaciones del Tramo 7. Por la anterior la metodología de la presente investigación utiliza un enfoque cuantitativo y cualitativo el cual busca **comprender las necesidades de transporte desde y hacia las estaciones intermedias del Tramo 7.**

**Enfoque cuantitativo:**

- **Datos demográficos y económicos** en un radio de 15 km alrededor de cada estación, utilizando las siguientes técnicas y fuentes.
- Análisis geoespacial con datos del INEGI ("Espacio y Datos"), para delimitar áreas de influencia y caracterizar población, infraestructura educativa, servicios de salud y equipamiento comercial.
- Sitios web de empresas de transporte público terrestre (autobuses).
- Bases de datos oficiales del **CONEVAL** para establecer el **nivel de pobreza** y marginación.
- Estimaciones del nivel socioeconómico (NSE) según la tipología de la Asociación Mexicana de Agencias Inteligencia de Mercado (AMAI): "A/B" Clase Alta; "C+" Clase Media Alta; "C" Clase Media; "D+" Clase Media Baja; "D" (Clase Baja); "E" Extrema pobreza.

**Enfoque Cualitativo:**

- Entrevistas semiestructuradas a los jefes de las estaciones de Escárcega, Centenario, Calakmul, Xpujil, Kohunlich - Nicolás Bravo, Chetumal Aeropuerto y Bacalar.
- Consulta en línea a través de redes sociales y plataformas digitales, para identificar la oferta de transporte local informal (servicios de taxi y colectivos).

● Zona Rural ● Zona Urbana

## Simbología

TREN MAYA | MEXCEL | Defensa





**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-HOM04-CGCSF-2025

Página 29 de 122

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**

VERSIÓN I

INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y DETERMINACIÓN TARIFARIA



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

### Anexo 4

Atributos del Tren			
Amtrak Capitol Limited 			
Características del Servicio de pasajeros "Turísticos"			
País:	Estados Unidos		Fecha: 03-jul-23
Características físicas del tren			
Dimensiones:	Información no disponible. Tonelaje del Tren:		Información no disponible
N de vagones:	9	Tipo de Vagones:	Pasajeros, dormitorio, coche café, salón de equipaje, salón exclusivo para comer y socializar.
N de Asientos:	Información no disponible	Tipo de asiento:	Asientos de clase económica inferior/superior, suite dormitorio, dormitorio familiar y dormitorio accesible.
Total de plazas:	Información no disponible		
Velocidad (Min, Max) del recorrido:	240 km/hr		
Tipo de energía utilizada para su movilidad:	Diésel		
Características del Servicio			
Tipo del servicio:	Solo tren		
Horarios del servicio:	Salidas diarias a las 16:05 hrs de Chicago. Llegada 8:45 del siguiente día		
Kilómetros del viaje:	1230 km		
Núm. de estaciones:	16		
Núm. de paradas:	15		
Tiempos de ascensos y descensos en estación:			
Servicios que se ofrecen a bordo en el viaje:	Chequeo de equipaje, servicio de cafetería, opciones de comida caliente y listas para servir en el desayuno, almuerzo y cena, amplia selección de vinos, cervezas y licores, refresco limitados, servicio a la habitación, horarios flexibles de comida, rampa para silla de ruedas, servicio de mascota a bordo, guías táctiles, dormitorios y chequeo de bicicleta a bordo.		
Tiempo aproximado total de recorrido:	18 horas		
Canales de venta:	Venta en línea y en ventanilla física		
Características del Servicio Caterin			
Incluye:		Precio:	
Desayuno:	Omelet de tres huevos, queso mozzarella y salchicha de pollo, Jugo de naranja.		
Almuerzo:			
Comida:	Enchiladas de pollo, queso mexicano, frijoles refritos, elote y jalapeños, Cerveza Stella Artois		

**Asientos**




**Descargos de Alfino**




**Estaciones del Tren Amtrak - Capitol Limited**

- Washington, DC
- Rockville, MD
- Harpers Ferry, WV
- Martinsburg, WV
- Cumberland, MD - Amtrak Station
- Connelsville, PA
- Pittsburgh, PA
- Alliance, OH
- Cleveland, OH
- Elgin, OH
- Sandusky, OH
- Toledo, OH
- Waretco, RI
- Elkhart, IN
- South Bend, IN
- Chicago, IL

**Orografía del recorrido de la ruta del viaje:**

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





**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-H0M04-CGCSF-2025

Página 30 de 122

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**

VERSIÓN I

INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y DETERMINACIÓN TARIFARIA



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

### Anexo 5

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

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

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



Handwritten blue checkmarks and a signature.

Handwritten blue number 9.

## Anexo 6



### ESCÁRCEGA (CENTRO URBANO)

El municipio de Escárcega se ubica en el sur del estado de Campeche. La localidad juega un papel primordial como un centro logístico intermedio para comunidades aledañas como Xpujil, Centenario y diversas localidades rurales. En Escárcega el promedio de ocupantes es de **3.5 personas por vivienda** y su grado promedio de escolaridad es la secundaria.



- Análisis de viaje**
- Acceso a servicios de salud de segundo nivel
  - Trámites administrativos
  - Abastecimiento y comercio
  - Educación
  - Conexión a otros destinos

Ubicación del centro de Escárcega con respecto a la estación del Tren Maya:

**Tiempo:** 5 minutos  
**Distancia:** 1.2 Km.

#### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

**7** Localidades Cercanas

**31,375** Habitantes

**12,249** Viviendas

**Edad Poblacional**

Rango	Porcentaje
0 - 14	28.76%
15 - 29	25.57%
30 - 59	35.95%
60 +	9.72%

**Nivel D**

Ingresos en promedio: (\$4000 - \$4500)

Rango de Pobreza (%): 40-60

#### SERVICIOS

186 Escuelas    2,839 Negocios    5 Unidades médicas

#### Pasajeros transportados Tren Maya

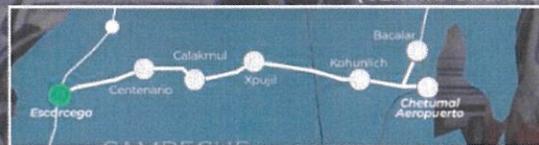
Origen	Destino
2,856	3,547



## Movilidad

### Conectividad dentro de Escárcega

- Movilidad urbana:**
- **Taxi:** Costo: \$46.00 pesos. (Trayectos cortos dentro de la ciudad).
  - **Colectivos (Vans Compartidas):** Costo: \$40.00 pesos.
  - **Colectivos (Vans Compartidas):** Escárcega - Campeche. Costo: \$130.00 pesos.



### Movilidad en Tren

Destino	Estación	Modalidad	Costo (USD)
Dentro de Escárcega	Escárcega	Taxi	\$45.00
	Escárcega	Colectivos	\$40.00
	Campeche	ADO	\$114.00
Regional	Chetumal	OCC	\$52.00
		ADO / ADO / AU	\$520.00
		AU	\$450.00
		ADO	\$464.00
	Palenque	ADO / AU	\$320.00
		AU	\$1104.00
	Cancún	ADO	\$648.00
	Mérida	ADO	\$648.00
	Xpujil	ADO / AU	\$308.00
	Bacalar	AU	\$214.00

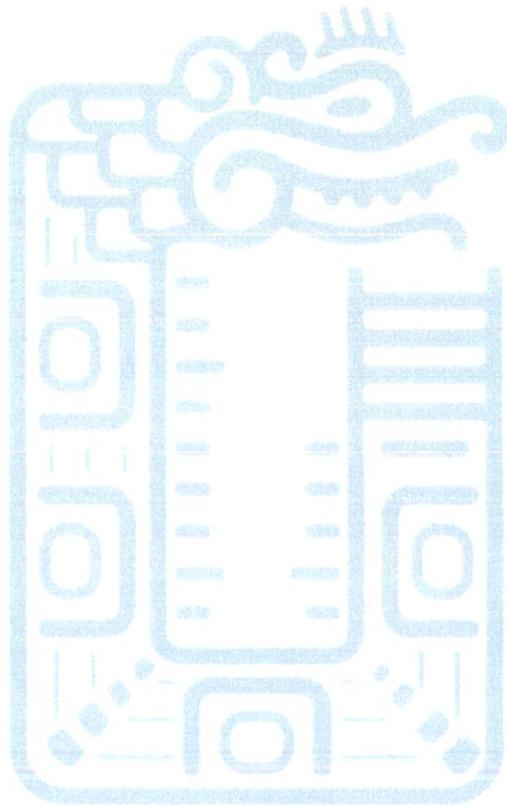
Estación Origen	Estación Destino	Total de Pasajeros
Escárcega	Chetumal	1,799
	Calakmul	417
	Xpujil	249
	Bacalar	212
	Centenario	154
	Kohunlich	28
<b>Total</b>		<b>2,859</b>

Desde Dic 2024 a Jun 2025, el destino más concurrido desde la estación Escárcega es Chetumal, seguido por Xpujil, mientras que Kohunlich registro el menor número de pasajeros.



### Formato 2

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

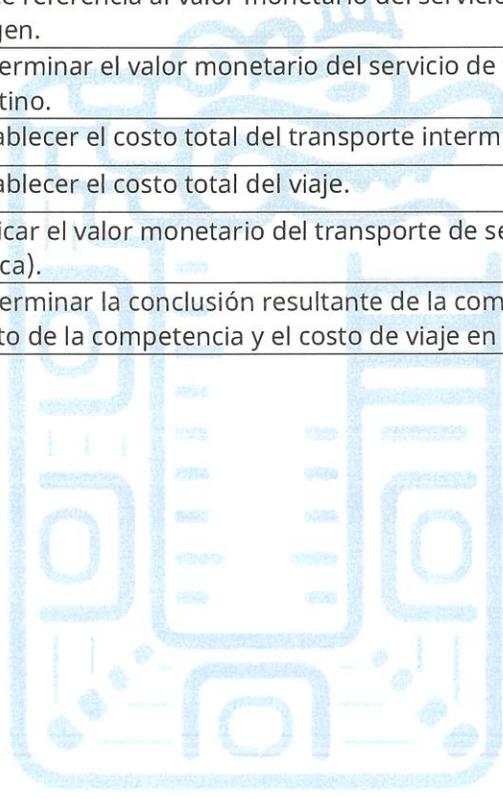


Handwritten blue marks, including a checkmark and a signature-like scribble.

Handwritten blue number '9'.

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

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



✓

J

9

### Anexo 7

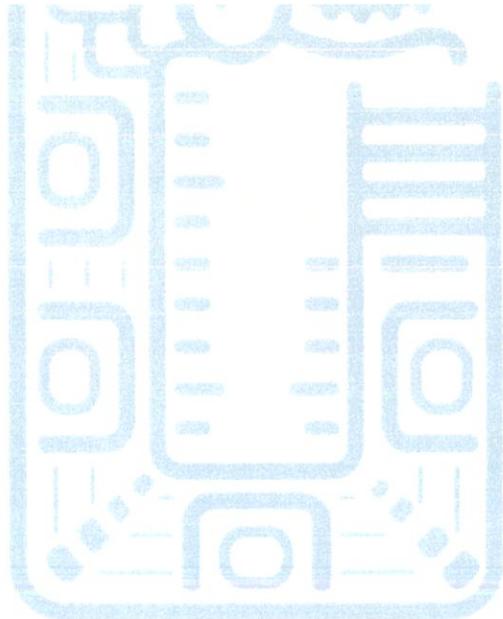
Origen	Destino
1	15
Palenque	Mérida Teya

Clase	Tarifa	Sencillo	Redondo - Ida
Turista	Especial	\$ 691.00	\$ 622.00
	Local	\$ 864.00	\$ 777.50
	Nacional	\$ 1,295.50	\$ 1,166.00
Premier	Internacional	\$ 1,727.50	\$ 1,554.50
	Nacional	\$ 2,073.00	\$ 1,865.50
	Internacional	\$ 2,763.50	\$ 2,487.00

Dinámica Tipo	Dinámica Tipo	Dinámica Tipo	Dinámica Tipo
I - 3.75%	II - 7.50%	III - 11.25%	IV - 15.00%
\$ 665.00	\$ 639.00	\$ 613.50	\$ 587.50
\$ 831.50	\$ 799.00	\$ 767.00	\$ 734.50
\$ 1,247.00	\$ 1,198.50	\$ 1,150.00	\$ 1,101.00
\$ 1,662.50	\$ 1,598.00	\$ 1,533.00	\$ 1,468.50
\$ 1,995.50	\$ 1,917.50	\$ 1,840.00	\$ 1,762.00
\$ 2,660.00	\$ 2,556.00	\$ 2,452.50	\$ 2,349.00

Grupales Tipo	Grupales Tipo	Grupales Tipo
I - 5.00%	II - 7.50%	III - 10.00%
\$ 656.50	\$ 639.00	\$ 622.00
\$ 821.00	\$ 799.00	\$ 777.50
\$ 1,230.50	\$ 1,198.50	\$ 1,166.00
\$ 1,641.00	\$ 1,598.00	\$ 1,554.50
\$ 1,969.50	\$ 1,917.50	\$ 1,865.50
\$ 2,625.50	\$ 2,556.00	\$ 2,487.00

REFERENCIA	
1 Palenque	19 Valladolid
2 Boca del Cerro	20 Nuevo Xcán
3 Tenosique	21 Leona Vicario
4 El Triunfo	22 Cancun Ap.
5 Candelaria	23 Puerto Morelos
6 Escárcega	24 Playa del Carmen
7 Carrillo Puerto	25 Tulum
8 Edzná	26 Tulum Ap.
9 S. F. Campeche	27 F.C. Puerto
10 Tenabo	28 Chacchoben
11 Hechelchakán	29 Bacalar
12 Calkini	30 Chetumal
13 Maxcanú	31 Kohunlich
14 Umán	32 Xpujil
15 Mérida Teya	33 Calakmul
16 Tixkokob	34 Centenario
17 Izamal	
18 Chichén Itzá	



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

## Anexo 8

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

---


### Anexo 9



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

**COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIONES FERROVIARIAS DE CARGA**

REVISIÓN: 000

FECHA: 09/07/2025

OTTM-CDN-TEM-25\_67\_000

Rev 000

JULIO 2025



Handwritten blue checkmarks and signatures on the right margin.

## Anexo 10



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

Oficio No. 37.1- 06/2023

Ciudad de México, a 27 de noviembre de 2023

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

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

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

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

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

**Atentamente**

El Director General de Regulación Ferroviaria

<sup>1</sup> Actualmente Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

<sup>2</sup> Idem.





**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-H0M04-CGCSF-2025

Página 38 de 122

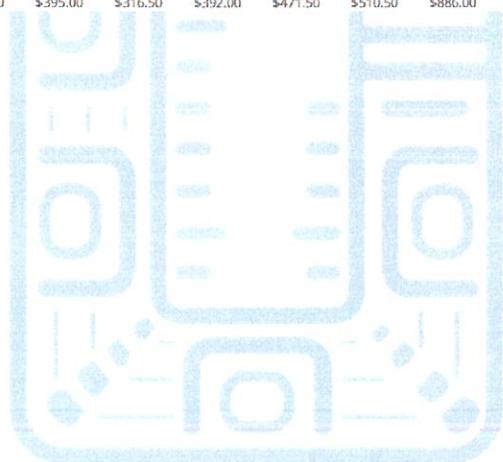
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**  
VERSIÓN I INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y DETERMINACIÓN TARIFARIA



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

### Anexo 11

Origen / Destino	Palenque	Boca del Cer	Tenosique	El Triunfo	Candelaria	Escárcega	Carrillo Puer Edzná	San Fco. Can Tenabo	Hecelchakán	Calkiní	Maxcanú	Umán	Mérida Teyxokob			
Palenque	\$	\$90.50	\$103.00	\$199.50	\$245.00	\$328.00	\$403.00	\$481.50	\$520.50	\$559.00	\$579.00	\$604.50	\$631.00	\$666.50	\$691.00	\$705.00
Boca del Cer	\$90.50	\$	\$13.00	\$114.50	\$162.50	\$250.00	\$329.50	\$413.50	\$454.50	\$496.00	\$517.50	\$545.00	\$573.50	\$611.50	\$638.50	\$654.00
Tenosique	\$103.00	\$13.00	\$	\$102.00	\$150.50	\$238.50	\$319.00	\$403.50	\$445.00	\$486.50	\$508.50	\$536.50	\$565.00	\$603.50	\$630.50	\$646.00
El Triunfo	\$199.50	\$114.50	\$102.00	\$	\$51.00	\$144.50	\$230.00	\$320.00	\$364.50	\$409.50	\$433.00	\$463.00	\$494.00	\$536.00	\$565.00	\$582.50
Candelaria	\$245.00	\$162.50	\$150.50	\$51.00	\$	\$96.00	\$184.00	\$277.00	\$323.00	\$369.50	\$393.50	\$424.50	\$456.50	\$500.00	\$531.00	\$548.50
Escárcega	\$328.00	\$250.00	\$238.50	\$144.50	\$96.00	\$	\$92.50	\$191.00	\$239.50	\$289.00	\$315.00	\$348.00	\$382.00	\$429.00	\$461.50	\$480.50
Carrillo Puer Edzná	\$403.00	\$329.50	\$319.00	\$230.00	\$184.00	\$92.50	\$	\$103.50	\$155.00	\$207.00	\$234.50	\$269.50	\$305.50	\$355.50	\$390.50	\$410.50
Edzná	\$481.50	\$413.50	\$403.50	\$320.00	\$277.00	\$191.00	\$103.50	\$	\$54.50	\$110.00	\$139.00	\$176.00	\$214.50	\$267.50	\$305.00	\$327.00
San Fco. Can Tenabo	\$520.50	\$454.50	\$445.00	\$364.50	\$323.00	\$239.50	\$155.00	\$54.50	\$	\$57.00	\$87.00	\$125.50	\$165.00	\$220.00	\$258.50	\$281.00
Tenabo	\$559.00	\$496.00	\$486.50	\$409.50	\$409.50	\$289.00	\$207.00	\$110.00	\$57.00	\$	\$30.50	\$70.50	\$111.50	\$168.00	\$208.00	\$231.50
Hecelchakán	\$579.00	\$517.50	\$508.50	\$433.00	\$393.50	\$315.00	\$234.50	\$139.00	\$87.00	\$30.50	\$	\$40.50	\$82.00	\$139.50	\$180.00	\$204.00
Calkiní	\$604.50	\$545.00	\$536.50	\$463.00	\$424.50	\$348.00	\$269.50	\$176.00	\$125.50	\$70.50	\$40.50	\$	\$42.50	\$101.50	\$143.00	\$167.50
Maxcanú	\$631.00	\$573.50	\$565.00	\$494.00	\$456.50	\$382.00	\$305.50	\$214.50	\$165.00	\$111.50	\$82.00	\$42.50	\$	\$60.00	\$102.50	\$127.50
Umán	\$666.50	\$611.50	\$603.50	\$536.00	\$500.00	\$429.00	\$355.50	\$267.50	\$220.00	\$168.00	\$139.50	\$101.50	\$60.00	\$	\$44.00	\$69.50
Mérida Teyxokob	\$691.00	\$638.50	\$630.50	\$565.00	\$531.00	\$461.50	\$390.50	\$305.00	\$258.50	\$208.00	\$180.00	\$143.00	\$102.50	\$44.00	\$	\$26.50
Tixkokob	\$705.00	\$654.00	\$646.00	\$582.50	\$548.50	\$480.50	\$410.50	\$327.00	\$281.00	\$231.50	\$204.00	\$167.50	\$127.50	\$69.50	\$26.50	\$
Izamal	\$732.50	\$683.50	\$676.50	\$615.50	\$583.00	\$518.00	\$450.50	\$369.50	\$325.00	\$277.00	\$250.50	\$176.50	\$120.00	\$78.00	\$52.50	\$
Chichén Itzá	\$782.50	\$738.50	\$732.00	\$676.50	\$647.00	\$587.50	\$525.00	\$449.50	\$408.50	\$363.50	\$338.50	\$305.00	\$269.00	\$216.00	\$176.00	\$152.00
Valladolid	\$808.50	\$767.50	\$761.50	\$709.00	\$681.00	\$624.50	\$565.00	\$493.00	\$453.50	\$410.00	\$386.50	\$354.00	\$319.00	\$268.00	\$230.00	\$206.50
Nuevo Xcán	\$848.50	\$812.00	\$806.50	\$760.00	\$734.50	\$683.00	\$628.50	\$562.00	\$525.50	\$485.00	\$463.00	\$433.00	\$400.00	\$352.50	\$316.00	\$294.00
Leona Vicari	\$873.00	\$840.00	\$835.00	\$792.00	\$768.50	\$720.50	\$669.50	\$607.00	\$572.00	\$534.00	\$513.00	\$484.50	\$453.00	\$407.50	\$373.00	\$352.00
Cancún Aerc	\$890.50	\$860.50	\$856.00	\$816.00	\$794.00	\$749.00	\$700.50	\$641.00	\$607.50	\$571.00	\$551.00	\$523.50	\$493.50	\$450.00	\$416.50	\$396.50
Puerto More	\$905.50	\$878.00	\$874.00	\$836.50	\$816.00	\$773.50	\$728.00	\$671.00	\$639.50	\$604.50	\$585.00	\$559.00	\$530.00	\$488.00	\$456.00	\$436.50
Playa del Ca	\$917.00	\$891.50	\$887.50	\$852.50	\$833.00	\$792.50	\$749.00	\$694.50	\$664.00	\$630.50	\$611.50	\$586.50	\$558.50	\$517.50	\$486.50	\$467.50
Tulum	\$939.50	\$919.00	\$915.50	\$886.00	\$869.50	\$834.00	\$795.50	\$746.50	\$719.00	\$688.50	\$671.00	\$648.00	\$622.50	\$584.50	\$556.00	\$538.00
Tulum Aeroq	\$946.50	\$927.50	\$924.50	\$897.00	\$881.50	\$848.00	\$810.50	\$764.00	\$737.00	\$707.50	\$691.00	\$668.50	\$643.50	\$607.00	\$579.00	\$562.00
F.C. Puerto	\$965.50	\$952.50	\$950.50	\$929.50	\$917.50	\$890.00	\$859.50	\$819.50	\$796.50	\$770.50	\$756.00	\$736.00	\$714.00	\$681.50	\$656.50	\$641.00
Chacchoben	\$975.00	\$967.00	\$965.50	\$950.50	\$941.00	\$919.00	\$893.00	\$859.00	\$839.00	\$816.00	\$803.50	\$785.50	\$766.00	\$736.50	\$714.00	\$700.00
Bacalar	\$654.00	\$598.50	\$590.00	\$521.00	\$485.00	\$412.50	\$314.00	\$283.50	\$265.50	\$245.00	\$233.50	\$217.00	\$209.00	\$197.00	\$185.00	\$178.50
Chetumal At	\$618.50	\$560.00	\$551.50	\$479.00	\$441.50	\$366.00	\$299.00	\$215.00	\$192.00	\$176.50	\$166.50	\$155.50	\$144.50	\$133.50	\$123.00	\$117.00
Kohunlich	\$580.50	\$519.00	\$510.00	\$434.50	\$395.00	\$316.50	\$292.00	\$215.00	\$192.00	\$176.50	\$166.50	\$155.50	\$144.50	\$133.50	\$123.00	\$117.00



Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark

 <b>TREN MAYA</b> <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 39 de 122	 <b>Defensa</b> <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS</b>			
	VERSIÓN I	INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y DETERMINACIÓN TARIFARIA		

## Anexo 12

### Memorándum

"2025, Año de la Mujer Indígena"

"Urgente"

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



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

Asunto: Notificación de información.  
Mérida, Yuc.,

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

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

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

A la hoja dos...



X  
J  
9





<p><b>Objetivo</b></p> <p>Desarrollar estrategias comerciales de productos y/o servicios que oferte la empresa Tren Maya, S.A. de C.V., con el fin de generar ventajas competitivas y fortalecer su posicionamiento en el mercado.</p>																			
<p><b>Ámbito de aplicación</b></p> <p>El presente procedimiento aplica a la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios, a través de la Dirección de Mercadotecnia y la Gerencia de Desarrollo Comercial.</p>																			
<p><b>Políticas de operación</b></p> <p>El procedimiento que se describe a continuación se sujetará a lo establecido en el “Manual de Lineamientos Gráficos” y la “Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público”, en lo relativo al desarrollo comercial.</p>																			
<p><b>Siglas</b></p> <table border="1"> <tr> <td>DG</td> <td>Dirección General</td> </tr> <tr> <td>CGCSF</td> <td>Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios</td> </tr> <tr> <td>DM</td> <td>Dirección de Mercadotecnia</td> </tr> <tr> <td>GDC</td> <td>Gerencia de Desarrollo Comercial</td> </tr> <tr> <td>SEC</td> <td>Subgerencia de Estrategia Comercial</td> </tr> <tr> <td>SDPS</td> <td>Subgerencia de Diseño de Productos y Servicios</td> </tr> <tr> <td>UECC</td> <td>Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial</td> </tr> <tr> <td>GIM</td> <td>Gerencia Inteligencia de Mercados</td> </tr> <tr> <td>GPT</td> <td>Gerencia Precios y Tarifas</td> </tr> </table>		DG	Dirección General	CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios	DM	Dirección de Mercadotecnia	GDC	Gerencia de Desarrollo Comercial	SEC	Subgerencia de Estrategia Comercial	SDPS	Subgerencia de Diseño de Productos y Servicios	UECC	Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial	GIM	Gerencia Inteligencia de Mercados	GPT	Gerencia Precios y Tarifas
DG	Dirección General																		
CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios																		
DM	Dirección de Mercadotecnia																		
GDC	Gerencia de Desarrollo Comercial																		
SEC	Subgerencia de Estrategia Comercial																		
SDPS	Subgerencia de Diseño de Productos y Servicios																		
UECC	Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial																		
GIM	Gerencia Inteligencia de Mercados																		
GPT	Gerencia Precios y Tarifas																		

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Desarrollo Comercial de Estrategias, Productos y Servicios.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios	Acuerda instrucción de la DG por conducto del titular de la UECC, sobre la elaboración del plan comercial del servicio de transporte ferroviario, y define líneas de acción de estrategias comerciales a la DM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Memorándum elaboración del plan comercial (Anexo 1)</li> </ul>	1 día
2	Dirección de Mercadotecnia	Gira las directrices para la elaboración del plan comercial, orientado a la creación de identidad de marca; y comunica a la GDC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Anexo 1</li> </ul>	2 días

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

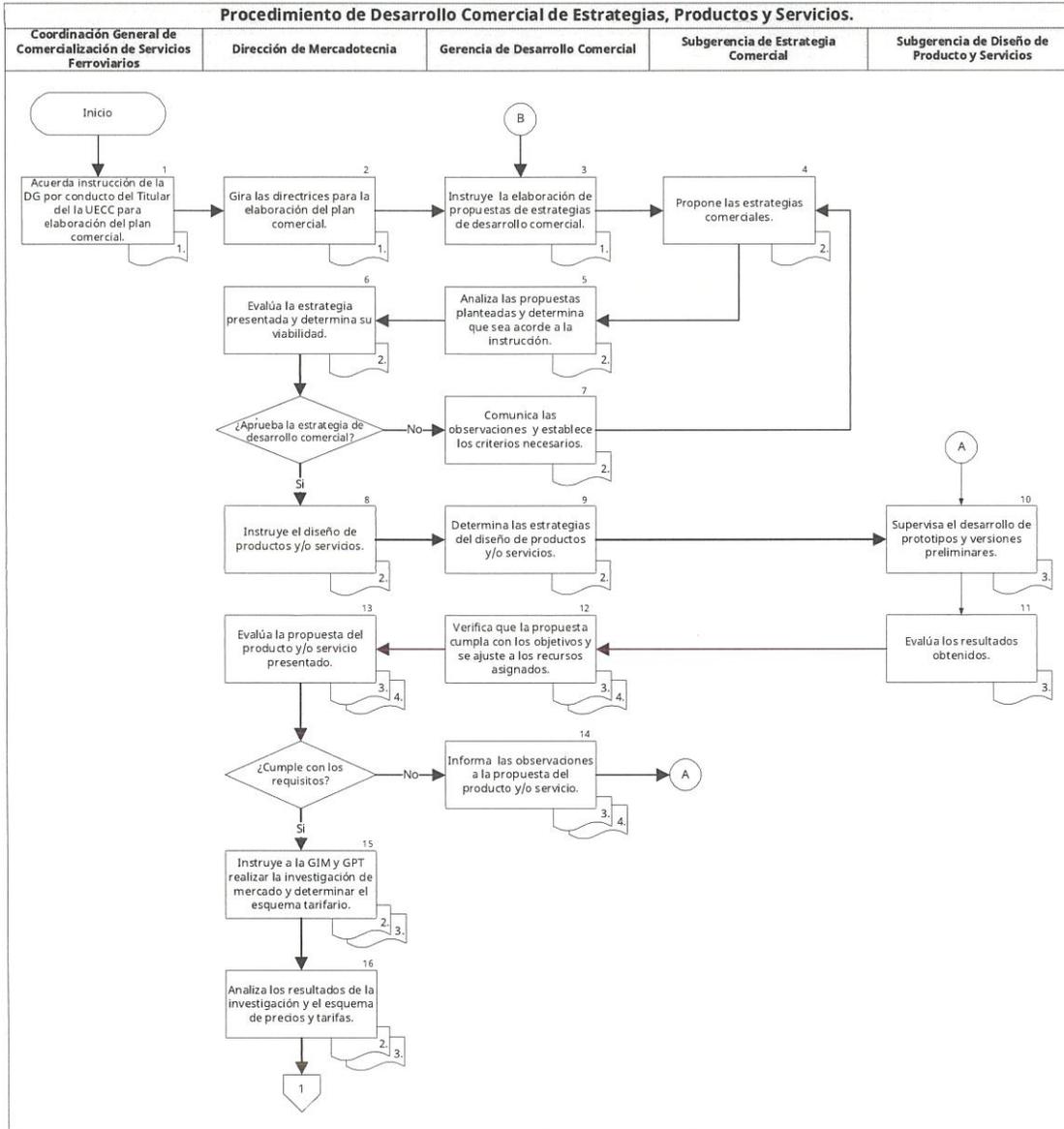
<b>Descripción narrativa del procedimiento</b>				
<b>Procedimiento: Desarrollo Comercial de Estrategias, Productos y Servicios.</b>				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
			(Anexo 4)	
13	Dirección de Mercadotecnia	Evalúa la propuesta del producto y/o servicio presentado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (3) Anexo 3</li> <li>• (4) Anexo 4</li> </ul>	1 día
<b>¿CUMPLE CON LOS REQUISITOS?</b>				
<b>NO</b>				
14	Gerencia de Desarrollo Comercial	Informa a la SDPS las observaciones a la propuesta del producto y/o servicio, estableciendo los criterios necesarios para complementar o corregir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (3) Anexo 3</li> <li>• (4) Anexo 4</li> </ul>	1 día
<b>CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No.10</b>				
<b>SI</b>				
15	Dirección de Mercadotecnia	Instruye a la GIM y GPT realizar la investigación de mercado y determinar el esquema tarifario correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (2) Anexo 2</li> <li>• (3) Anexo 3</li> </ul>	7 días
16		Analiza los resultados de la investigación de mercado y el esquema de precios y tarifas del producto y/o servicio a comercializar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (2) Anexo 2</li> <li>• (3) Anexo 3</li> </ul>	1 día
<b>¿EL PRODUCTO Y/O SERVICIO ES VIABLE?</b>				
<b>NO</b>				
17	Dirección de Mercadotecnia	Gira instrucciones a la GDC para realizar las adecuaciones o nuevas propuestas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (2) Anexo 2</li> <li>• (3) Anexo 3</li> </ul>	1 día
<b>CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 3</b>				
<b>SI</b>				
18	Dirección de Mercadotecnia	Somete la propuesta del producto y/o servicio a la CGCSF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (4) Anexo 4</li> </ul>	1 día
19	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Presenta la propuesta del producto y/o servicio a la DG por conducto del titular de la UECC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (4) Anexo 4</li> </ul>	1 día
20		Acuerda la aprobación del producto y/o servicio a la DM para el seguimiento comercial correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (4) Anexo 4</li> </ul>	1 día
<b>CONTINUA CON EL PROCEDIMIENTO "PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS"</b>				
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>				



**TREN MAYA**  
TSHIMIN K'AAK



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional





**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-H0M04-CGCSF-2025

Página 46 de 122

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**

VERSIÓN I

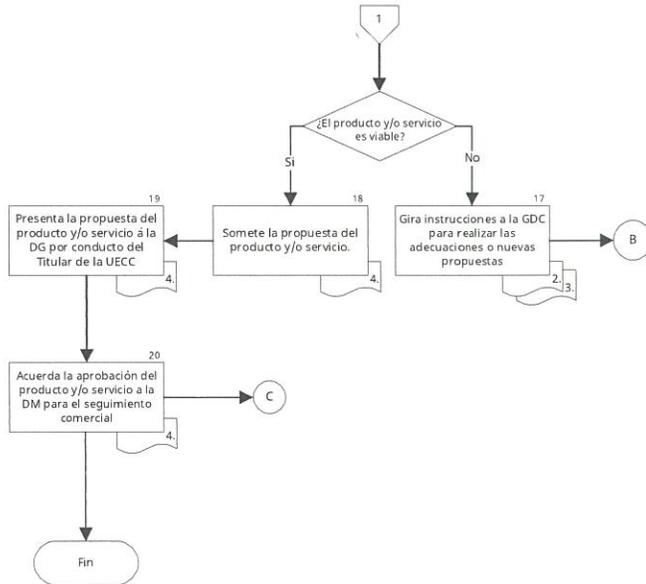
DESARROLLO COMERCIAL DE ESTRATEGIAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

**Procedimiento de Desarrollo Comercial de Estrategias, Productos y Servicios.**

Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios	Dirección de Mercadotecnia	Gerencia de Promoción y Publicidad	Subgerencia de Publicidad Comercial
--	----------------------------	------------------------------------	-------------------------------------



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

Handwritten blue checkmarks and a signature.

Handwritten blue number 9.





## Anexo 1



"2025, Año de la Mujer Indígena"  
**Memorándum**

"Extraordinario"  
No.TM/DOLIDG/

Coordinador General de Comercialización,  
Presente.

Ampliación Revolución, Mérida, Yuc., a      de

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

Trenes, evaluar plan

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

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

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

CMT  
AAC  
23.08.25  
11:45

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

✓

J

9



**TREN  
MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I	I-MP-HOM04-CGCSF-2025	Página 49 de 122
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS</b>		
VERSIÓN I	DESARROLLO COMERCIAL DE ESTRATEGIAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

- 2 -

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

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

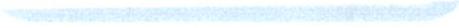
Aprovecho la oportunidad para reconocer el esfuerzo que usted y su equipo han realizado en la comercialización del servicio de pasajeros. Sin embargo, es importante subrayar que aún se encuentra pendiente la puesta en operación del resto de la flota de trenes de servicio regular, así como de las unidades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

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

**Para su conocimiento y seguimiento**  
c.c.p. Titular de la Unidad de Operación de Transporte Ferroviario.  
- Presente.  
c.c.p. Titular de la Unidad de Planeación estratégica y  
Comercialización. - Presente.

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

...2



✓

J

9



## Anexo 2



### Memorándum

"2025, Año de la Mujer Indígena"

"Urgente"

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

Asunto: Notificación de información.

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

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

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

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

G1A  
**RECIBIDO**  
 10/30

9



8

2

9



**TREN  
MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-H0M04-CGCSF-2025

Página 51 de 122

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS

VERSIÓN I

DESARROLLO COMERCIAL DE ESTRATEGIAS, PRODUCTOS Y  
SERVICIOS



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

### Anexo 3



TEMAYÍN   
DISEÑO



FRONTAL



LATERAL



DETALLE INTERIOR



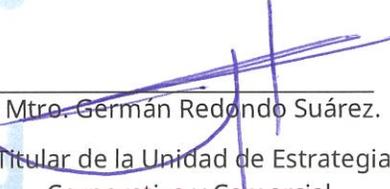
POSTERIOR



Handwritten blue checkmark and signature

Handwritten blue number 9



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

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

✓  
 2  
 9

<b>Objetivo</b>	
Posicionar en el mercado los productos y/o servicios que oferte la empresa Tren Maya, con el propósito de impulsar su comercialización, rentabilidad y competitividad institucional.	
<b>Ámbito de aplicación</b>	
El presente procedimiento aplica a la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios, a través de la Dirección de Mercadotecnia y la Gerencia de Promoción y Publicidad.	
<b>Políticas de operación</b>	
El procedimiento que se describe a continuación se sujetará a lo establecido en la “Ley General de Comunicación Social”, en materia de promoción y publicidad.	
<b>Siglas</b>	
DG	Dirección General
CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios
DM	Dirección de Mercadotecnia
UECC	Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial
GPP	Gerencia de Promoción y Publicidad
SPC	Subgerencia de Publicidad Comercial

<b>Descripción narrativa del procedimiento</b>				
<b>Procedimiento: Publicidad de Productos y Servicios.</b>				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Dirección de Mercadotecnia.	Instruye a la GPP el desarrollo de estrategias de promoción y publicidad de los productos y/o servicios aprobados por la DG con base en los resultados de la investigación de mercado y el esquema tarifario establecido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(1)</b> Informe de la Propuesta (Anexo 1)</li> </ul>	1 día
2	Gerencia de Promoción y Publicidad.	Define las líneas de acción específicas en materia de promoción y publicidad dirigidas a grupos de interés del sector ferroviario y comunica a la SPC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>(2)</b> Estrategias de promoción (Anexo 2)</li> <li>• <b>(3)</b> Estrategia de publicidad (Anexo 3)</li> </ul>	2 días

✓  
 J  
 9

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


Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Publicidad de Productos y Servicios.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
12	Subgerencia de Publicidad Comercial.	Desarrolla las campañas publicitarias en los tiempos y formas establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(4) Anexo 4</li> <li>(5) Formato 1</li> </ul>	3 días
13		Registra el avance de actividades en la base de datos y turna a la GPP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) Avance de actividades (Anexo 5)</li> </ul>	2 días
14	Gerencia de Promoción y Publicidad.	Analiza el rendimiento de las campañas implementadas, elabora el reporte correspondiente y turna a la DM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) Anexo 5</li> <li>(7) Reporte de resultados (Formato 2)</li> </ul>	1 día
15	Dirección de Mercadotecnia.	Evalúa los resultados de las campañas publicitarias determinando si los objetivos establecidos fueron alcanzados y turna a la CGCSF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2) Anexo 2</li> <li>(6) Anexo 5</li> <li>(7) Formato 2</li> </ul>	1 día
<b>¿SE ALCANZARON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS?</b>				
<b>NO</b>				
16	Dirección de Mercadotecnia.	Indica a la GPP las nuevas estrategias que permitan alcanzar los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(4) Anexo 4</li> <li>(6) Anexo 5</li> </ul>	1 día
<b>CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 2</b>				
<b>SI</b>				
17	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Presenta los resultados obtenidos a la DG por conducto del Titular de la UECC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(7) Formato 2</li> </ul>	1 día
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>				

8

8

9



**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-HOM04-CGCSF-2025

Página 57 de 122

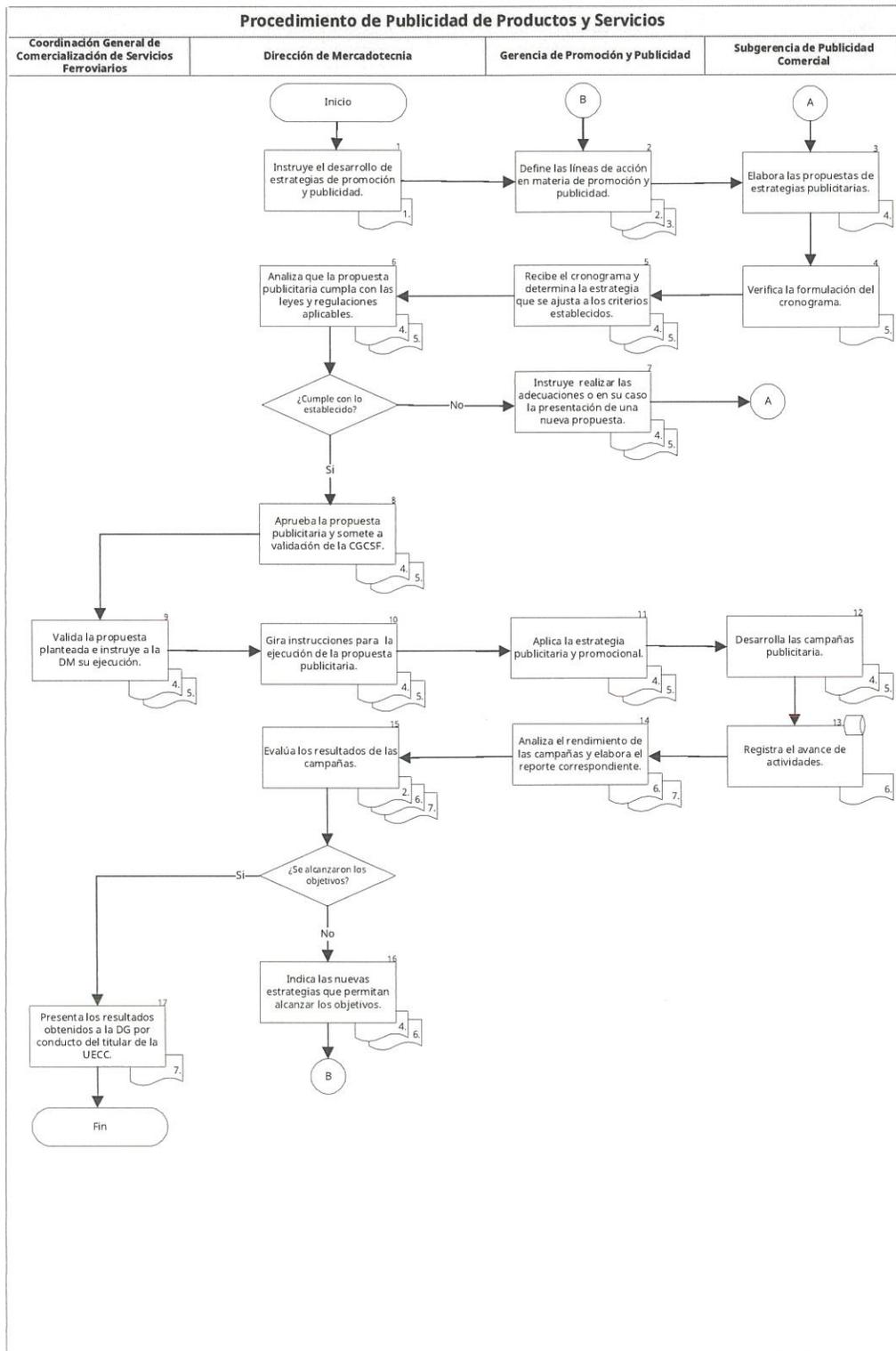
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**

VERSIÓN I

PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional



X  
J  
9





**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-H0M04-CGCSF-2025

Página 59 de 122

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS

VERSIÓN I

PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

**Anexo 1**

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,  
Revolucionario y Defensor del Mayab"

Empresa de Participación Estatal  
Mochitaria "Tren Maya, S.A. de C.V."

Coord. de Comercialización  
No. TM/C.M.Z

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

Me permito remitir a esa Superioridad, las imágenes del peluche Temayín, elaborado por la empresa El Siglo, con el diseño proporcionado por esta Coordinación de Comercialización a mi cargo, lo anterior con la finalidad de ponerlo a su consideración y aprobación.

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

*KPIZYA*  
*TRAMITE*  
*Exceles*  
*EL TEMAYIN*  
*TREN MAYA*  
*del equipo*  
*1 Fel*  
*Indes*  
*1 JUL-2024*  
*Aprobado*



*X*  
*J*  
*G*

## Anexo 2

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

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

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

**I. ASUNTO.**

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

**II. INFORMACIÓN.**

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

a. **"¡VIVE MÉXICO SOBRE RIELES!"**

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

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

a. **En las tiendas Tren Maya**

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

1. Adjunto  
 TUECC  
 CGCSF  
 Gral. Bgda. Infnte.  
 T.C. Pagano

9

X

J

9



**IV. RECOMENDACIÓN.**

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

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

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



**Para su conocimiento.**

el C. \_\_\_\_\_ C.G. Comercialización. - Presente.

*[Handwritten initials]*



*[Handwritten marks and signatures on the right margin]*





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



Propuesta gráfica de banner para página web.



Handwritten marks: a checkmark, the number '2', and the number '9'.

### Anexo 3

Secretaría de la Defensa Nacional.

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

Coord. Gral. de Comercialización  
No. T.M.M./CM2/4503

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

**I. ASUNTO.**

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

**II. INFORMACIÓN.**

A. Con fecha 01 Ago. 2025, personal de esta Unidad a mi cargo, llevó a cabo una reunión de trabajo con el personal del Ayuntamiento de Izamal, con el propósito de tratar y esclarecer diversos asuntos en materia de publicidad. Durante el desarrollo de dicha junta la presidencia municipal de Izamal, manifestaron lo siguiente:

- a. La distribución del material se llevará a cabo en diversos puntos turísticos de Izamal, asimismo, contemplan ampliar la distribución a otros municipios, como Mérida y Valladolid, entre otros.
- b. Manifestaron que imprimirán un tiraje mensual de 1,000 ejemplares.
- c. El espacio asignado para la difusión será equivalente a una cara dentro de un folleto de cuatro caras.

B. Por lo anterior, esta área de Comercialización a mi cargo realizó el diseño de un folleto el cual contempla información importante para publicitar en dicha distribución el folleto turístico. (Se anexa propuesta gráfica).

**III. RECOMENDACIÓN.**

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

Respetuosamente..

El C. Gral. Brig. E.M., Titular de la Unidad de  
Estrategia Corporativa y Comercial

Germán Redondo Suárez.  
(B-882622)



**Para su conocimiento y efectos**

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

PMR-VOLS-IALR

VECC  
19/08/25  
9:36  
kmm

CM2  
19/08/25  
14:32  
J. H. M.



**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-H0M04-CGCSF-2025

Página 66 de 122

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS  
VERSIÓN I PUBLICIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

## ¡Descubre Izamal a bordo del Tren Maya!

### Horarios Disponibles

Conoce Izamal viajando desde...

Chichén Itzá	09:01 a.m.	10:46 a.m.	12:51 p.m.	17:51 p.m.
Valladolid	08:34 a.m.	10:04 a.m.	12:24 a.m.	17:14 a.m.
Merida - Teya	07:00 a.m.	09:18 a.m.	10:45 a.m.	13:05 a.m.
Concun	08:00 a.m.	09:30 a.m.	11:30 a.m.	15:40 p.m.

Horarios sujetos a modificaciones. Se recomienda reservar con anticipación.

### Tarifas

Conoce Izamal viajando desde...	Clase Turista		Clase Premier Tren Maya	
	Local	Nacional	Nacional	Internacional
Chichén Itzá	\$128.00 MXN	\$132.00 MXN	\$397.50 MXN	\$410.00 MXN
Valladolid	\$198.00 MXN	\$297.00 MXN	\$475.50 MXN	\$634.00 MXN
Merida - Teya	\$77.50 MXN	\$146.00 MXN	\$234.00 MXN	\$312.00 MXN
Concun	\$643.50 MXN	\$655.00 MXN	\$1,064.00 MXN	\$1,419.00 MXN

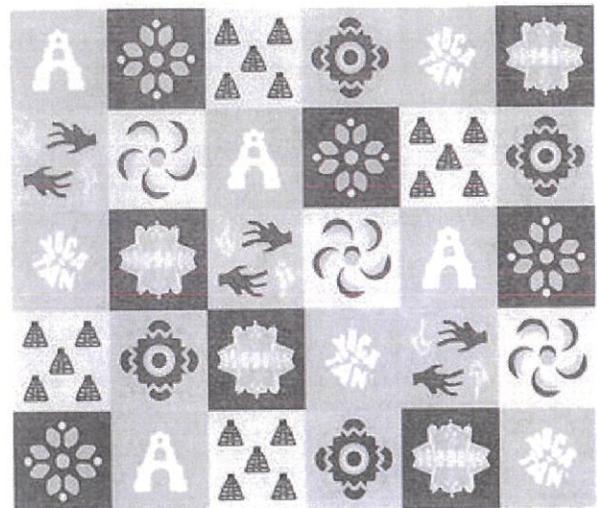
Prezios sujetos a disponibilidad. Se recomienda reservar con anticipación.

Compra tus boletos en [www.trenmaya.gob.mx](http://www.trenmaya.gob.mx) o en taquillas de estación.

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

# IZAMAL

ES MAGICO



H Ayuntamiento de Izamal 2025 2027 Oficina de Turismo: Federico Mendigal S. H. Centro Histórico de Izamal 97540 Mérida Yucatán, México  
52 986 516 5226 [www.trenmaya.gob.mx](http://www.trenmaya.gob.mx) [www.turismoizamal.com](http://www.turismoizamal.com)

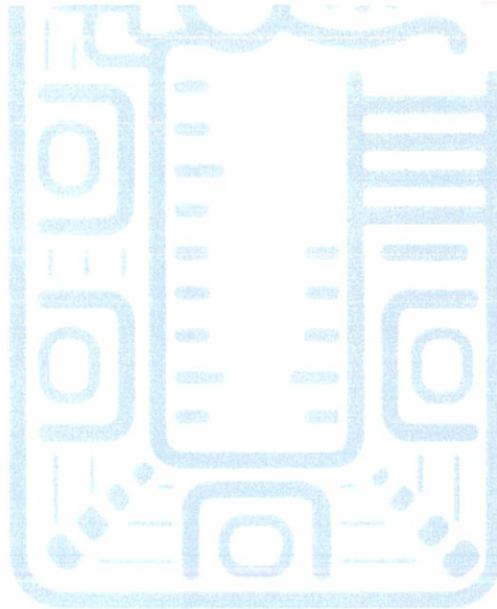
### Anexo 4



Handwritten signature and initials in blue ink.

### Formato 1

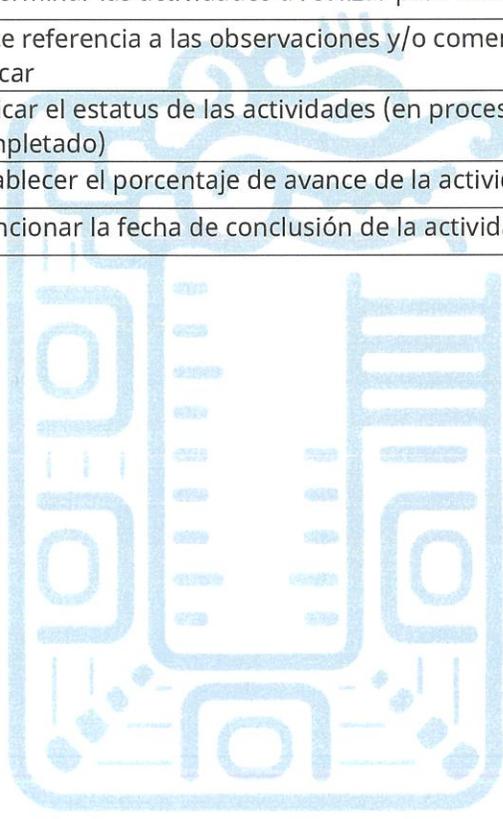
GERENCIA	PROYECTOS	ACTIVIDADES	OBSERVACIONES	ESTATUS	PCENTAJE DE AVAN	FECHA DE CONCLUSIÓN
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)



Handwritten blue marks and signatures on the right side of the page, including a checkmark, a signature, and a large number '9'.

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

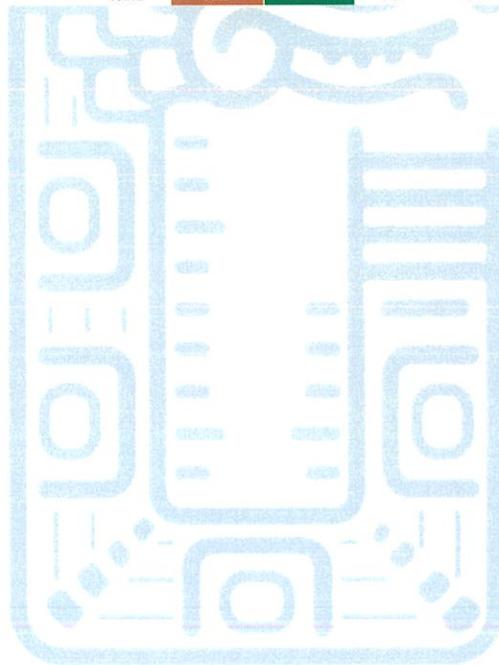
Numeral	Descripción
1	Indicar la denominación de la gerencia que sea responsable de la actividad
2	Colocar el título de los proyectos
3	Determinar las actividades a realizar para cada proyecto
4	Hace referencia a las observaciones y/o comentarios, en caso de aplicar
5	Indicar el estatus de las actividades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




### Anexo 5

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

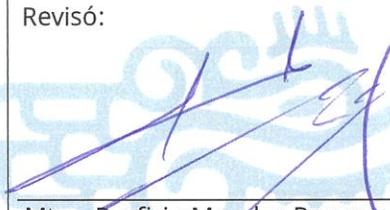
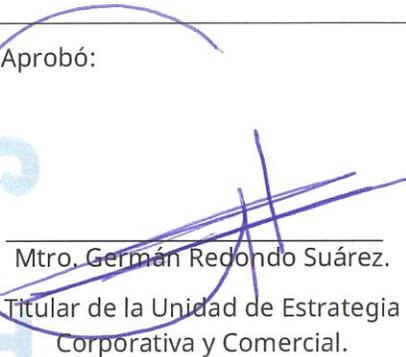


X  
2

9





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

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


<b>Objetivo</b> Implementar protocolos, políticas y manuales de servicios ante una incidencia presentada en el servicio del transporte ferroviario, con el propósito de garantizar la atención oportuna al cliente.	
<b>Ámbito de aplicación</b> El presente procedimiento aplica a la Coordinación de Comercialización de Servicios Ferroviarios a través de la Dirección de Ventas.	
<b>Políticas de operación</b> Este procedimiento se regirá conforme a los "Términos y Condiciones del Título de Transporte del Tren Maya" en el ámbito de servicio a clientes.	
<b>Siglas</b>	
UECC	Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial.
CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.
DV	Dirección de Ventas.
GAC	Gerencia de Atención al Cliente.
STyV	Subgerencia Telefónico y Virtual.
SPFyM	Subgerencia Postventa, Fidelización y Monitoreo.
SPyESC	Subgerencia de Planeación y Evaluación de Servicios al Cliente.
SPFM	Subgerencia de Postventa, Fidelización y Monitoreo.
GPVvCI	Gerencia de Planeación de Ventas y Control de Incidencias.
CGO	Centro de Gestión de Operaciones.

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión de Incidencias y Mejora del Servicio al Cliente.				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Dirige la instrumentación, protocolos de actuación y manuales de servicios, e instruye a la DV atender lo conducente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Protocolo de actuación (Anexo 1)</li> <li>(2) Manual de Call Center (Anexo 2)</li> </ul>	1 día
2	Dirección de Ventas.	Gira instrucciones a la GAC para la implementación de los procesos de evaluación del desempeño con respecto al	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Anexo 1</li> <li>(2) Anexo 2</li> </ul>	1 día

<b>Descripción narrativa del procedimiento</b>				
<b>Procedimiento: Gestión de Incidencias y Mejora del Servicio al Cliente.</b>				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
		servicio comercial y el seguimiento a incidentes.		
3	Gerencia de Atención al Cliente.	Establece lineamientos a la STV, SPFM y SPES sobre el proceso de evaluación al desempeño comercial y gira directrices de comunicado al centro de contacto ante un incidente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) Anexo 1</li> <li>• (2) Anexo 2</li> </ul>	1 día
4	Subgerencia Telefónico y Virtual.	Analiza el incidente suscitado y somete a la GAC la propuesta de resolución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) Anexo 1</li> <li>• (2) Anexo 2</li> <li>• (3) Catálogo Speech (Anexo 3)</li> </ul>	1 día
5	Gerencia de Atención al Cliente.	Aprueba la resolución e instruye su ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) Anexo 1</li> <li>• (2) Anexo 2</li> <li>• (3) Anexo 3</li> </ul>	1 día
<b>¿LA INCIDENCIA REQUIERE REEMBOLSO PARA EL CLIENTE?</b>				
<b>SI</b>				
6	Gerencia de Atención al Cliente.	Instruye a la SPFM gestionar el reembolso solicitado por el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (4) Solicitud de reembolso (Formato 1)</li> </ul>	1 día
7	Subgerencia de Postventa, Fidelización y Monitoreo.	Gestiona con el área competente el reembolso derivado de la incidencia presentada en el servicio comercial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (4) Formato 1</li> </ul>	3 días
<b>CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 9</b>				
<b>NO</b>				
8	Subgerencia Telefónico y Virtual.	Gestiona con las áreas competentes la ejecución de la resolución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) Anexo 1</li> <li>• (2) Anexo 2</li> <li>• (3) Anexo 3</li> </ul>	1 día
9		Supervisa la aplicación de encuestas de satisfacción y califica los resultados de los monitoreos realizados a los agentes en atención telefónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Protocolo de aplicación de encuestas (Anexo 4)</li> </ul>	1 día
10		Elabora el reporte de incidencias con relación a los casos atendidos, y turna a la GAC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (6) Informe de incidencias (Anexo 5)</li> </ul>	1 día

<b>Descripción narrativa del procedimiento</b>				
<b>Procedimiento: Gestión de Incidencias y Mejora del Servicio al Cliente.</b>				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
11	Gerencia de Atención al Cliente.	Genera el informe integral con los reportes de incidencias y resultados de satisfacción y remite la SPESC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Anexo 4</li> <li>• (6) Anexo 5</li> </ul>	1 día
12	Subgerencia de Planeación y Evaluación de Servicios al Cliente.	Verifica la elaboración y cálculo de indicadores que permita evaluar la calidad del servicio brindado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (7) Lista de verificación para la supervisión del servicio y centros de abastecimiento (Formato 2)</li> </ul>	1 día
13		Obtiene los resultados de los indicadores, elabora la nota correspondiente, y remite a la GAC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Relación de métricas (Anexo 6)</li> </ul>	1 día
14	Gerencia de Atención al Cliente.	Analiza los indicadores del desempeño comercial, propone situaciones de mejora y turna a la DV.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (6) Anexo 5</li> <li>• (8) Anexo 6</li> <li>• (9) Nota de mejora (Anexo 7)</li> </ul>	1 día
15	Dirección de Ventas.	Determina la viabilidad de las propuestas de mejora en el servicio de transporte ferroviario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (6) Anexo 5</li> <li>• (8) Anexo 6</li> <li>• (9) Anexo 7</li> </ul>	1 día
<b>¿LA PROPUESTA DE MEJORA ES VIABLE?</b>				
<b>NO</b>				
16	Dirección de Ventas.	Emite observaciones a la GAC para proponer una nueva alternativa de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (6) Anexo 5</li> <li>• (8) Anexo 6</li> <li>• (9) Anexo 7</li> </ul>	1 día
<b>CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 14</b>				
<b>SI</b>				
17	Dirección de Ventas.	Aprueba las propuestas de mejora y turna a la CGCSF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (6) Anexo 5</li> <li>• (8) Anexo 6</li> <li>• (9) Anexo 7</li> </ul>	1 día
18	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Presenta al titular de la UECC las oportunidades de mejora de los servicios ferroviarios y comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (6) Anexo 5</li> <li>• (8) Anexo 6</li> <li>• (9) Anexo 7</li> </ul>	1 día
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>				

X

2

9

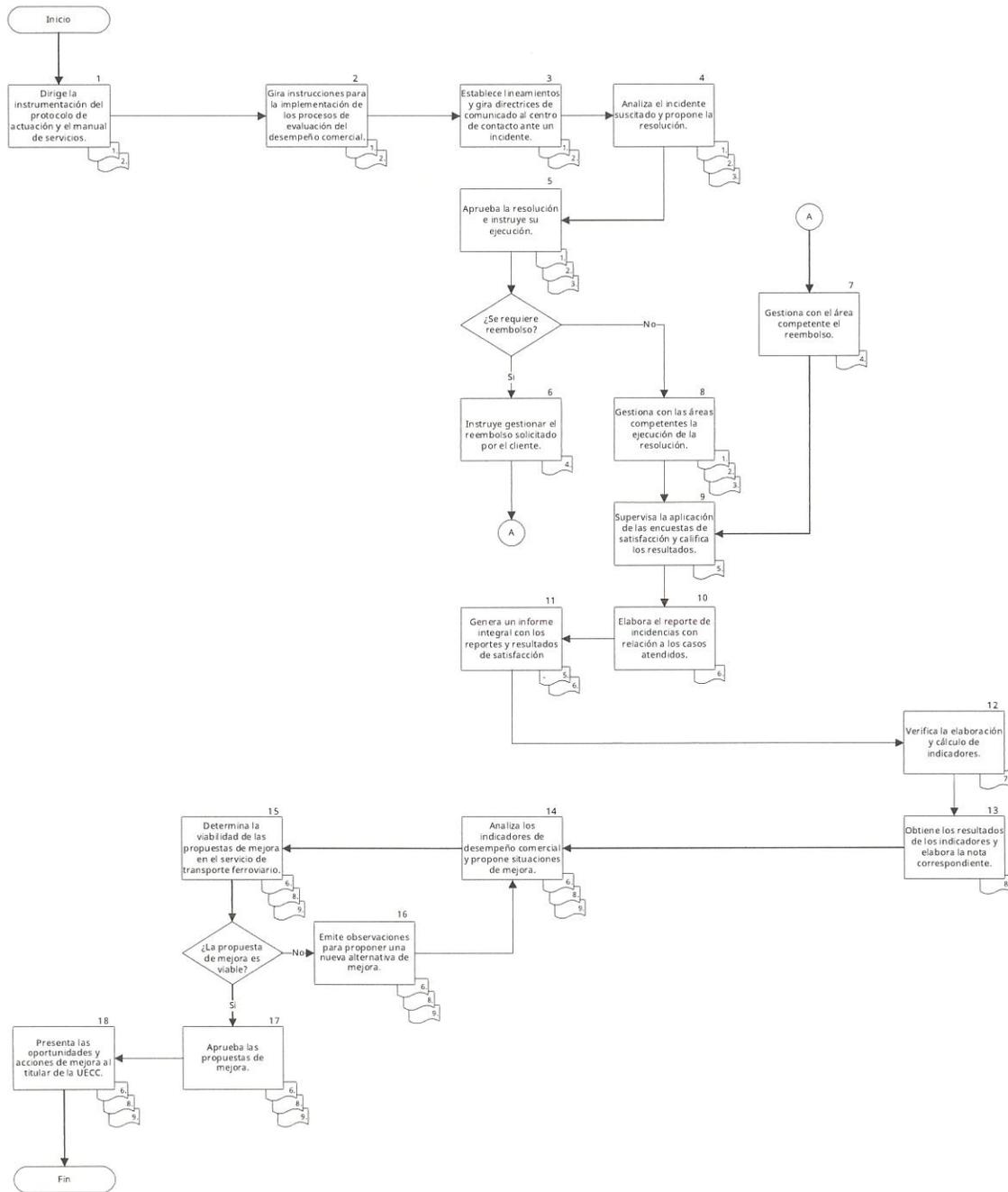


**TREN MAYA**  
TSHIMIN K'AAK



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

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













☎ Teléfono: 55 97 71 1000

📱 WhatsApp: 55 7200 0052

✉ Correo: [info@ventaboletoستrenmaya.com.mx](mailto:info@ventaboletoستrenmaya.com.mx)

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

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

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

Estimado usuario,

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

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

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

☎ Teléfono: 55 97 71 1000

📱 WhatsApp: 55 7200 0052

✉ Correo: [info@ventaboletoستrenmaya.com.mx](mailto:info@ventaboletoستrenmaya.com.mx)

Seguimos trabajando para brindarle un mejor servicio. 🌟

Atentamente,  
Servicio al Cliente Tren Maya. 🎧

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

Estimado usuario 🎧

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

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

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

Agradecemos su paciencia y comprensión 🙏.

Atentamente,  
Servicio al Cliente Tren Maya. 🎧

8

8

9

## Formato 1



### Formato de Solicitud de Reembolso por Transferencia Bancaria.

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

Estación: (1) \_\_\_\_\_ Fecha: (2) \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Datos del Cliente:**

Nombre: (3) \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: (4) \_\_\_\_\_

Correo electrónico: (5) \_\_\_\_\_

Fecha compra de boletos: (6) \_\_\_\_\_

**Datos Bancarios:**

Nombre de la institución: (7) \_\_\_\_\_

Número de cuenta: (8) \_\_\_\_\_

Número de cuenta clabe (18 dígitos): (9) \_\_\_\_\_

Número de tarjeta: (10) \_\_\_\_\_

Importe Solicitado: (11) \_\_\_\_\_

**Se anexa documentación:** (12)

- Copia de Identificación oficial:
- Copia de Ticket de pago:
- Copia legibles de boletos:

**Usuario (13)**

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

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de conformidad

Llenado por Tren Maya.

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

Observaciones : (16)



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

✕  
 J  
 G



## Anexo 4



### Protocolo de Aplicación de Encuestas a Usuarios – Tren Maya

**I. Objetivo.**

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

**II. Alcance.**

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

**III. Responsables.**

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

**IV. Procedimiento.**

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

**V. Envío de la encuesta.**

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

**VI. Recepción y registro de respuestas.**

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







**VII. Análisis y uso de resultados.**

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

**VIII. Consideraciones.**

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

**IX. Evidencias.**

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



Handwritten blue marks and signatures on the right side of the page.



-2-

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

**III. ACCIONES.**

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

**IV. RECOMENDACIÓN.**

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

Respetuosamente  
Titular de la Unidad  
de Estrategia Corporativa y Comercial

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

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



## Formato 2

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

X

J



**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-HOM04-CGCSF-2025

Página 90 de 122

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**

VERSIÓN I

GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

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

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

Observaciones
(17)

(18)

Nombre y firma Supervisor de Servicios

(19)

Nombre y firma de Encargado de Catering

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

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

Handwritten blue marks: a checkmark and a signature.

Handwritten blue number 9.



**INSTRUCTIVO DE LLENADO.**

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

**FORMATO No. 2**

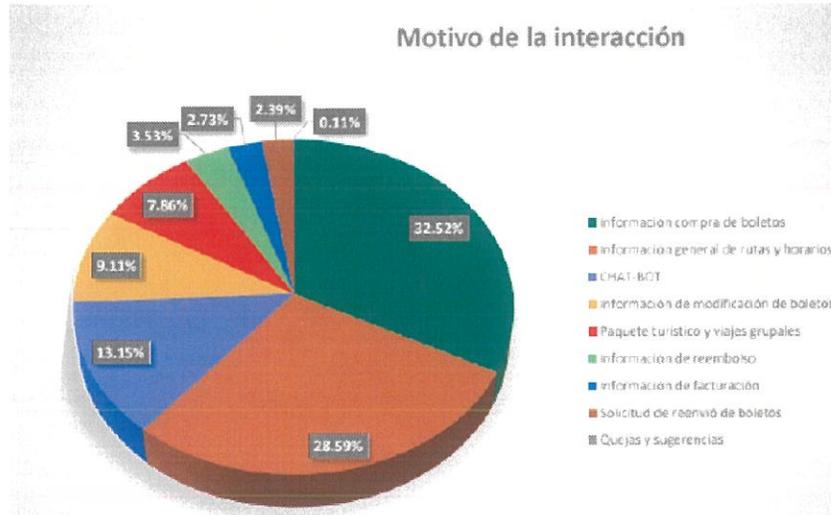
Numeral	Descripción
1	Colocar el nombre completo del supervisor.
2	Indicar el nombre completo del interventor.
3	Hace referencia al día (dd), mes (mm) y año (aaaa) en el que se elabora la lista de verificación.
4	Establecer el número del tren.
5	Colocar la corrida correspondiente.
6	Determinar la hora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





**B. WhatsApp.**

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



**IV. HALLAZGOS Y ACCIONES.**

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

A la hoja tres...







## Anexo 7



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

Mtro. \_\_\_\_\_  
Director General d

Distinguido Mtro. \_\_\_\_\_

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



8  
9



-2-

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

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

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

Atentamente,  
 Titular de la Unidad de Estrategia Corporativa y Comercial

Mtro.



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

<b>Control de cambios del procedimiento</b>		
Fecha	Versión	Descripción
<b>27 OCT 2025</b>	I	No Aplica




### Descripción narrativa del procedimiento

#### Procedimiento: Gestión comercial del servicio de transporte ferroviario.

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

X  
J  
G

<b>Descripción narrativa del procedimiento</b>				
<b>Procedimiento: Gestión comercial del servicio de transporte ferroviario.</b>				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
9	Subgerencia de Servicio Comercial.	Verifica la provisión de servicios y suministros necesarios en los locales comerciales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) Anexo 1</li> </ul>	3 días
10		Genera reportes sobre la gestión de los espacios publicitarios y comerciales, y turna a la GVP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (4) Reporte arrendamientos de locales comerciales (Formato 2)</li> </ul>	1 día
11	Gerencia de Venta a Pasajeros.	Integra la información recibida por la SV y SSC, y turna a la DV.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (3) Formato 1</li> <li>• (4) Formato 2</li> </ul>	1 día
<b>CONTINUA EN LA ACTIVIDAD No. 19</b>				
<b>NO</b>				
12	Gerencia de Ventas a Servicios de Transporte de Carga.	Recibe instrucciones de la DV sobre el plan de ventas proyectado y formula estrategias de prospección de ventas para el servicio de transporte ferroviario de carga.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Demanda captable del Tren de Carga (Formato 3)</li> </ul>	1 día
13		Instruye las líneas de acción a la SCS y a la SCCC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Formato 3</li> </ul>	1 día
14	Subgerencia de Comercialización de Servicios.	Desarrolla planes específicos de prospección de ventas para los segmentos de acero, granos y cementos y remite los resultados a la SCCC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Formato 3</li> </ul>	3 días
15	Subgerencia de Contratos Comerciales de Carga.	Desarrolla planes especiales para la atención del sector energético.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Formato 3</li> </ul>	3 días
16		Coordina con el área competente la elaboración de los contratos de la prestación de servicios de carga e informa a la SCS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (6) Contratación de prestación de servicios ferroviarios de carga. (Formato 4).</li> </ul>	2 días
17	Subgerencia de Comercialización de Servicios.	Supervisa el seguimiento del servicio de carga, atiende los requerimientos de los clientes, verifica los reportes de comercialización, y remite a la GVSTC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Formato 3</li> <li>• (6) Formato 4</li> </ul>	2 días

<b>Descripción narrativa del procedimiento</b>				
<b>Procedimiento: Gestión comercial del servicio de transporte ferroviario.</b>				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
18	Gerencia de Ventas a Servicios de Transporte de Carga.	Analiza la información proporcionada por la SCS, genera el reporte correspondiente y turna a la DV.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (7) Reporte de resultados (Formato 5)</li> </ul>	1 día
19	Dirección de Ventas.	Valida el reporte e instruye a la GPVCI el análisis de los resultados comerciales obtenidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (3) Formato 1</li> <li>• (4) Formato 2</li> <li>• (5) Formato 3</li> <li>• (6) Formato 4</li> <li>• (7) Formato 5</li> </ul>	1 día
20	Gerencia de Planeación de Ventas y Control de Incidencias.	Analiza la información relativa al ejercicio comercial de la empresa por línea de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (3) Formato 1</li> <li>• (4) Formato 2</li> <li>• (5) Formato 3</li> <li>• (6) Formato 4</li> <li>• (7) Formato 5</li> </ul>	1 día
21		Formula alternativas de mejora a los planes y estrategias de venta que permita incrementar la rentabilidad de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Conclusión análisis de datos (Anexo 3)</li> </ul>	1 día
22		Verifica la elaboración de los reportes con las propuestas de mejora y turna a la DV.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Anexo 3</li> </ul>	1 día
23	Dirección de Ventas.	Analiza las propuestas de mejora y determina su viabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Anexo 3</li> </ul>	1 día
<b>¿APRUEBA LAS PROPUESTAS DE MEJORA?</b>				
<b>NO</b>				
24	Dirección de Ventas.	Emite comentarios y/u observaciones para complementar o corregir la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Anexo 3</li> </ul>	1 día
<b>CONTINUA EN LA ACTIVIDAD No. 20</b>				
<b>SI</b>				
25	Dirección de Ventas.	Valida las propuestas planteadas y turna a la CGCSF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Anexo 3</li> </ul>	1 día
26	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.	Presenta los resultados del plan de ventas y las estrategias de mejora al titular de la UECC para su autorización e implementación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (8) Anexo 3</li> </ul>	1 día
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>				

✕  
 j  
 9



**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-H0M04-CGCSF-2025

Página 105 de 122

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**

VERSIÓN I

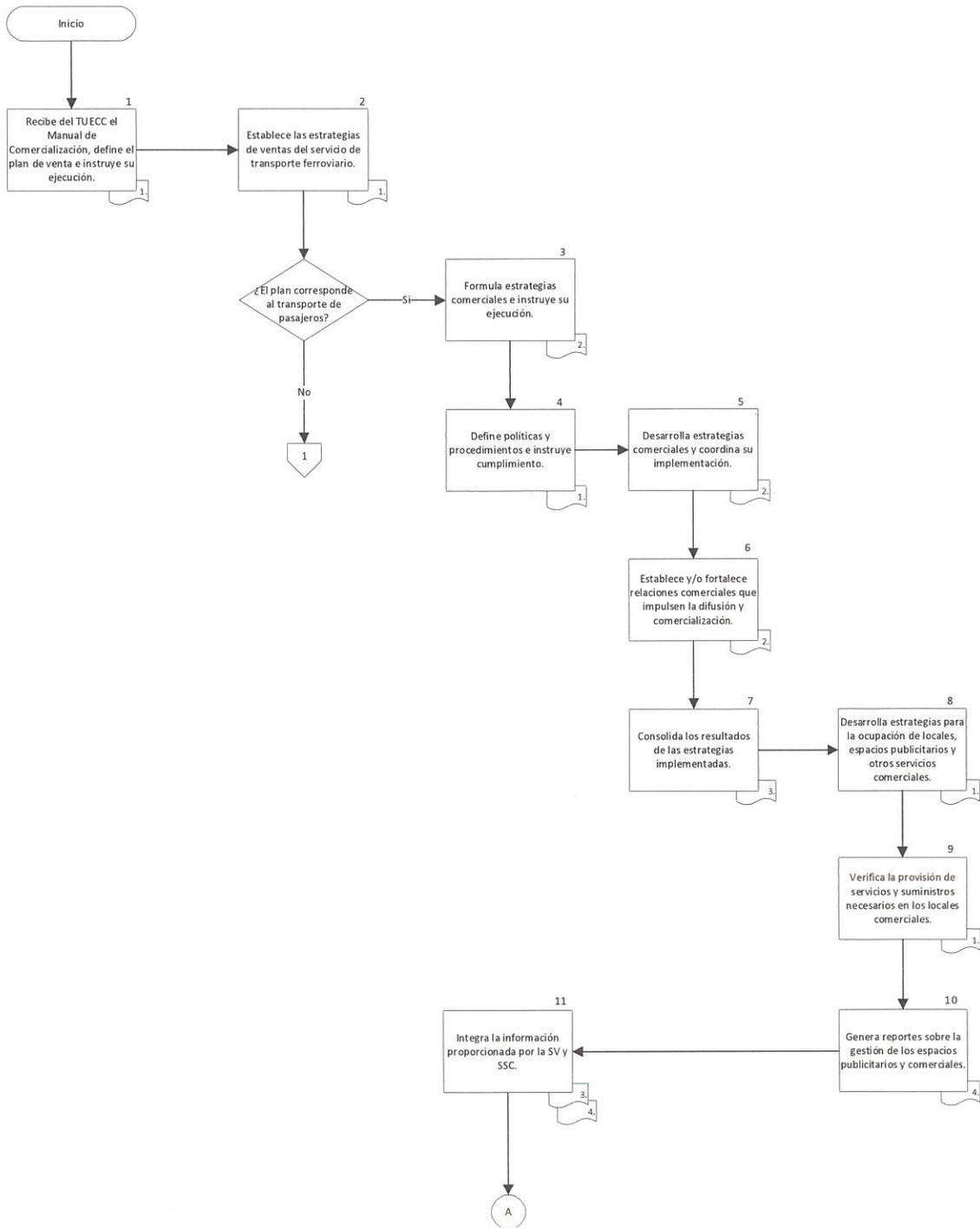
GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

**Procedimiento De Gestión Comercial Del Servicio De Transporte Ferroviario**

Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios	Dirección de Ventas	Gerencia de Venta a Pasajeros	Subgerencia de Venta	Subgerencia de Servicio Comercial
--	---------------------	-------------------------------	----------------------	-----------------------------------





**TREN MAYA**  
TSIIMIN K'AAK

VERSIÓN I

I-MP-H0M04-CGCSF-2025

Página 106 de 122

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS**

VERSIÓN I

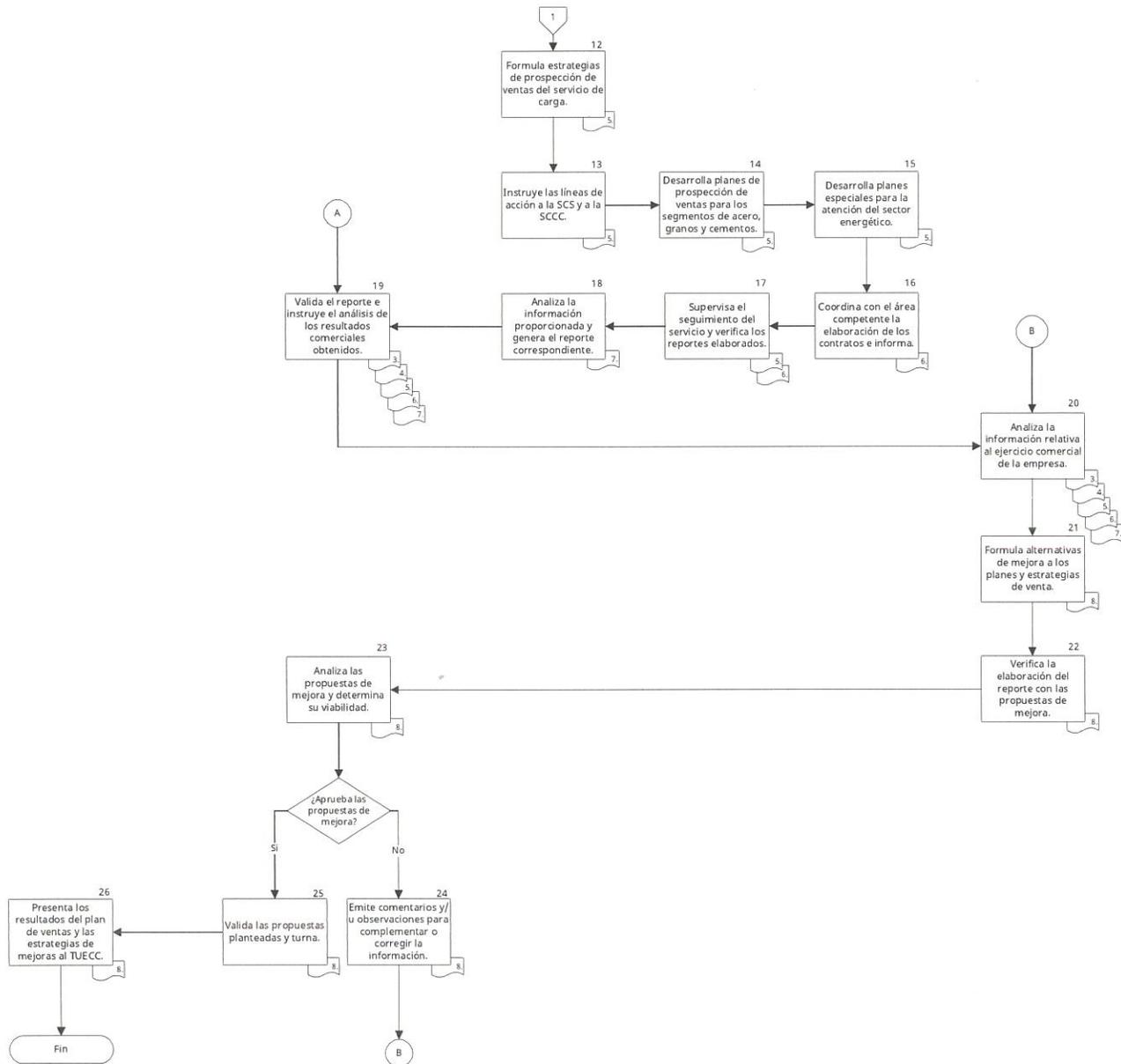
**GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO**



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

**Procedimiento De Gestión Comercial Del Servicio De Transporte Ferroviario**

Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios	Dirección de Ventas	Gerencia de Ventas de Servicios de Transporte de Carga	Subgerencia de Comercialización de Servicios	Subgerencia de Contratos Comerciales de Carga	Gerencia de Planeación de Ventas y Control de Incidencias
--	---------------------	--	--	---	---





### Anexo 1



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

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

X  
J

G





**INSTRUCTIVO DE LLENADO.**

**Nombre del formato: Reporte de ventas a pasajeros  
FORMATO No. 1**

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

Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page.

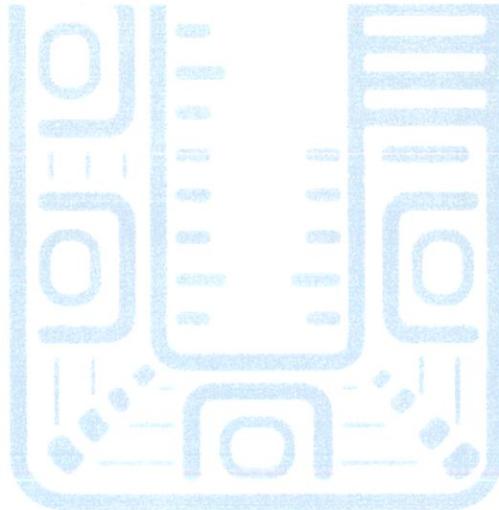




### Formato 3

DEMANDA CAPTABLE TREN DE CARGA

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



X  
J  
G



	VERSIÓN I	I-MP-H0M04-CGCSF-2025	Página 116 de 122	 <b>Defensa</b> Secretaría de la Defensa Nacional
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			
	<b>COORDINACIÓN GENERAL DE COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS FERROVIARIOS</b>			
	VERSIÓN I	GESTIÓN COMERCIAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO		

## Formato 4

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

### DECLARACIONES

**I. Declara TREN MAYA que:**

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

**II. Declara el Usuario que:**

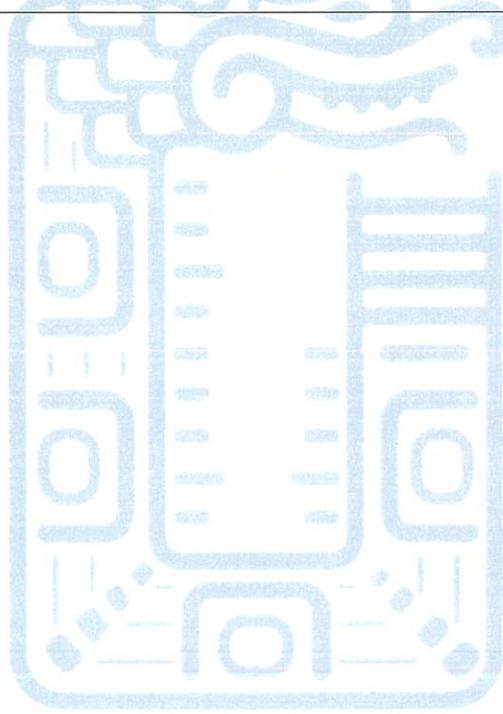
- a. Todos los datos e información asentados en la Solicitud de Servicio son ciertos.
- b. Cuenta con las facultades suficientes para obligarse en términos de la Carta de Porte.
- c. Su domicilio y demás datos de contacto para efectos de notificaciones, así como su registro federal de contribuyentes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


**INSTRUCTIVO DE LLENADO.**

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

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










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

<b>Control de cambios del procedimiento</b>		
Fecha	Versión	Descripción
27 OCT 2025	I	No Aplica