



**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA

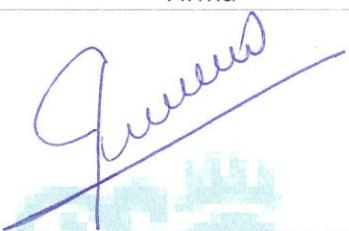
FEBRERO 2025



Defensa
Secretaría de la Defensa Nacional

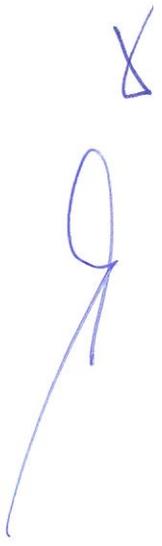
Hoja de Identificación de Firmas

Validación del Manual de Organización Específico de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura.

Puesto y Nombre	Firma	Rúbrica
Enc. Coordinador General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria C. Francisco Javier Moreno Carrillo		

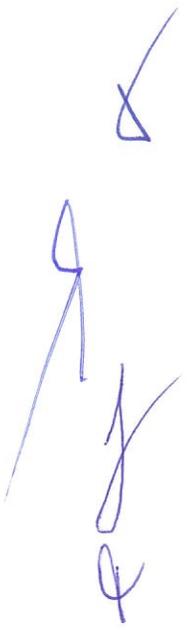
Registro del Manual de Organización Específico.

Puesto y Nombre	Firma
Coordinador General de Recursos Humanos C. Juan Bautista Quintal Medina	
Sello	Fecha de elaboración y actualización
	Febrero, 2025



Control de cambios de documento

Nombre	Descripción del cambio al documento	Fecha



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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	7
II. MARCO JURÍDICO.....	9
III. ATRIBUCIONES.....	14
IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y/U OCUPACIONAL	16
V. FUNCIONES.....	26
VI. GLOSARIO.....	130
VII. FIRMA.....	134



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	5 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 19, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria, ha elaborado el presente Manual de Organización Específico (MOE), con el propósito de conformar un documento técnico administrativo, que sirva como herramienta de referencia, consulta y apoyo al funcionamiento de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria (CGGIF) del Tren Maya, S.A. de C.V.; de tal manera que los diferentes niveles de competencia delimiten sus responsabilidades, fomenten el orden, evite la duplicidad y permitan establecer directrices y lineamientos generales.

Por tal motivo, se expide el presente Manual de Organización Específico de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria, el cual tiene como propósito servir de guía para realizar las funciones asociadas a cada puesto dentro de la Coordinación antes mencionada, lo anterior de acuerdo con la descripción del perfil de puesto aprobada por la entonces Secretaría de la Función Pública.

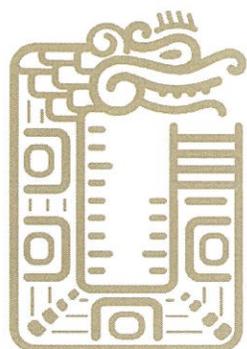
El documento tiene como objetivo establecer de manera detallada las funciones y responsabilidades dentro de la estructura que integra la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria para la óptima ejecución de las funciones, tales como supervisar y coordinar el funcionamiento de las 34 estaciones ferroviarias, apegados a la normatividad aplicable, realizando el seguimiento de los procesos, inconsistencias y servicios brindados por el Tren Maya, S.A. de C.V.

El documento se integra de siete capítulos: el primero contempla los antecedentes históricos de la Coordinación; el segundo refiere el marco jurídico de aplicación, en el cual se sustenta la elaboración del Manual de Organización Específico; el tercero hace referencia a las atribuciones que dan facultad de acción a la Unidad Administrativa señalada; el cuarto presenta la estructura orgánica y/u ocupacional; el quinto establece las funciones de cada puesto; el sexto contiene el glosario y el séptimo contiene la firma de quien expide el manual.

La misión de la Coordinación General de Infraestructura es administrar eficientemente las 34 estaciones del Tren Maya, fomentando una cultura de calidad, liderazgo y honestidad para impulsar el desarrollo económico del sureste de México, se garantiza el funcionamiento óptimo de las estaciones mediante protocolos, planes y mecanismos de seguridad, asegurando una experiencia de calidad para los usuarios y protegiendo la integridad de nuestros colaboradores comprometidos a conservar los activos de la empresa y a cumplir con las normativas aplicables.

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





**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

I. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

✓
R
e

I. Antecedentes Históricos

El 13 de abril de 2022, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la resolución por la que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó la constitución de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V., bajo la organización y funcionamiento de una Sociedad Anónima de Capital Variable, en términos de la Ley General de Sociedades Mercantiles, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, su reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables.

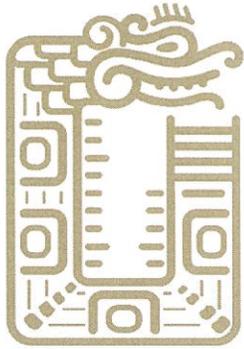
La Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria se consolidó el 1 junio de 2022, en sus inicios se le denominó Coordinación de Gestión Territorial, estaba integrada por un director de área y dos gerencias. Fue creada con el objetivo de dotar a la empresa de una Coordinación que administre la operación de las 20 estaciones y 14 paraderos planeados para la explotación del sistema ferroviario de pasajeros.

A mediados del año 2023, por instrucción presidencial se modificó la denominación de "paraderos" a "estaciones", en virtud de que un paradero contaba con servicios similares a los de una estación pero en menor cantidad y dimensión, por lo tanto su operación contemplaría los mismos servicios y atención pero en menor escala, toda vez que un paradero contempla solo ascensos y descensos de pasajeros sin contener servicios comerciales, tales como: tiendas de conveniencia, bancos, restaurantes, servicios de transporte para conectividad, zona de comercio itinerante, entre otros.

Actualmente la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria cuenta con 442 plazas, distribuidas en las 34 estaciones ubicadas en los estados de Chiapas, Campeche, Tabasco, Yucatán y Quintana Roo, así como en los edificios zonales y corporativo.

La Coordinación realiza sus operaciones mediante cinco direcciones: Dirección de Enlace y Control Territorial, Dirección de Seguridad Física y Protección Civil, Dirección de Gestión Territorial Zona Sur, Dirección de Gestión Territorial Zona Norte y Dirección de Gestión Territorial Zona Oriente; cuenta con un área de control contable que apoya en el flujo de ingresos por concepto de venta de boletos, un área dedicada a gestionar las necesidades de materiales y servicios para su adecuada operación, un área responsable de la verificación del estado de conservación de las instalaciones, edificaciones y equipos no ferroviarios, y un área responsable de supervisar y gestionar al personal a su cargo, para cumplir los objetivos de la empresa.





**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

II. MARCO JURÍDICO

✓
R
f

II. Marco Jurídico

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

Leyes

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

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

Ley General de Sociedades Mercantiles.
D.O.F. 4 de agosto de 1934 y sus reformas.

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

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

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

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

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

Ley del Seguro Social.
D.O.F. 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 4 de agosto de 1994 y sus reformas.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 4 de enero de 2000 y sus reformas.

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
D.O.F. 18 de julio de 2016 y sus reformas.

Ley de Coordinación Fiscal.
D.O.F. 27 de diciembre de 1978 y sus reformas.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	10 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

D.O.F. 4 de mayo de 2015 y sus reformas.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

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

Ley General de Archivos.

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

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

D.O.F. 26 de enero de 2017.

Ley General de Turismo.

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

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

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

Ley General de Contabilidad Gubernamental.

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

Ley General de Protección Civil.

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

Códigos

Código Civil Federal.

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

Código de Comercio.

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

Código Penal Federal.

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

Código Federal de Procedimientos Civiles.

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

Código Fiscal de la Federación.

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

Código de Ética de la Administración Pública Federal.

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

Reglamentos

Reglamento del Servicio Ferroviario.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	11 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

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

Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

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

Reglamento del Código Fiscal de la Federación.

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

Reglamento de la Ley General de Población.

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

Reglamento de la Ley General de Protección Civil.

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

Reglamento de la Comisión Consultiva de Tarifas.

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

Reglamento para el Transporte Multimodal Internacional.

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

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

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

Acuerdos

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

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

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

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

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

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



 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	12 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

Acuerdo por el que se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones.
 D.O.F. 20 de agosto de 2015 y sus reformas.

Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
 D.O.F. 15 de abril de 2016 y sus reformas.

Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público y sus reformas.
 D.O.F. 26 de enero de 2018.

Lineamientos

Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal.
 D.O.F. 18 de septiembre de 2020 y sus reformas.

Lineamientos para la Designación, Control, Evaluación del Desempeño y remoción de Firmas de Auditores Externos.
 D.O.F. 11 de octubre de 2018.

Lineamientos Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
 D.O.F. 11 de julio de 2023.

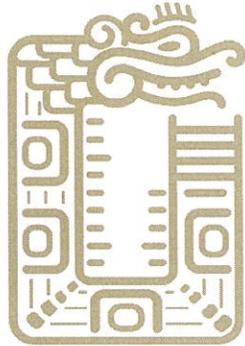
Manuales

Manual de Organización General del Tren Maya, S. A. de C. V.
 D.O.F. 27 de septiembre de 2024.

Otros

Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal.
 D.O.F. 26 de junio de 2018.





**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

III. ATRIBUCIONES

Handwritten signature in blue ink.

 TREN MAYA TSIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	14 de 134	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

III. Atribuciones

Capítulo III, De las atribuciones de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria:

1. Proponer mecanismos de verificación relativos al funcionamiento, estado y conservación de la totalidad de las instalaciones, equipo no ferroviario de las estaciones de la ruta del Tren Maya;
2. Fijar las directrices de elaboración de planes estratégicos y operativos para la explotación de las estaciones, asegurando su funcionamiento, seguridad y calidad;
3. Instituir mecanismos y lineamientos relativos a los programas, planes y demás instrumentos que contribuyan a la seguridad en materia de protección civil a los usuarios y empleados del Tren Maya, en términos de lo establecido en las disposiciones normativas.
4. Plantear los procedimientos de operación, estandarización y administración de las estaciones, que permita satisfacer las necesidades y requerimientos de los viajeros durante su estancia;
5. Establecer los protocolos y mecanismos en materia de seguridad física en coordinación con la Guardia Nacional, asegurando la protección de las personas en las instalaciones, así como la vigilancia de la infraestructura ferroviaria y no ferroviaria de la empresa.
6. Las demás atribuciones y responsabilidades que le confieren las disposiciones legales aplicables; así como aquellas que le confiere el jefe inmediato.





**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y/U OCUPACIONAL

[Handwritten signature]

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	16 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

IV. Estructura Orgánica y/u Ocupacional

1.1.1. Coordinador General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.

1.1.1.1. Dirección de Enlace y Control Territorial.

1.1.1.1.1. Gerencia de Control de Gestión Territorial.

1.1.1.1.1.1. Subgerencia de Enlace de Control de Gestión Territorial.

1.1.1.2. Dirección de Seguridad Física y Protección Civil.

1.1.1.2.1. Gerencia de Seguimiento de Incidencias de Seguridad Física.

1.1.1.2.1.1. Subgerencia de Reporte de Incidencias Seguridad Física.

1.1.1.2.2. Gerencia de Seguridad Física.

1.1.1.2.2.1. Subgerencia de Seguridad Física.

1.1.1.2.2.2. Subgerencia de Monitoreo de CCTV.

1.1.1.2.3. Gerencia de Protección Civil.

1.1.1.2.3.1. Subgerencia de Protección Civil.

1.1.1.2.3.2. Subgerencia de Riesgos Meteorológicos.

1.1.1.3. Dirección de Gestión Territorial Zona Sur.

1.1.1.3.1. Gerencia de Coordinación Zona Sur.

1.1.1.3.1.1. Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil Zona Sur.

1.1.1.3.1.2. Subgerencia de Operación y Enlace con Estaciones Sur.

1.1.1.3.2. Gerencia de Estación A Palenque.

1.1.1.3.2.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Palenque

1.1.1.3.2.2. Subgerencia de Operación de Estación Palenque.

1.1.1.3.3. Gerencia Auxiliar de Estación Palenque.

1.1.1.3.4. Gerencia de Estación A Escárcega.

1.1.1.3.4.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Escárcega.

1.1.1.3.4.2. Subgerencia de Operación de Estación Escárcega.

1.1.1.3.5. Gerencia Auxiliar de Estación Escárcega.

1.1.1.3.6. Gerencia de Estación A San Francisco de Campeche.

1.1.1.3.6.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación S.F. Campeche.

1.1.1.3.6.2. Subgerencia de Operación de Estación Campeche.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	17 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

- 1.1.1.3.7. Gerencia Auxiliar de Estación San Francisco de Campeche.
- 1.1.1.3.8. Gerencia de Estación B Boca del Cerro.
- 1.1.1.3.9. Gerencia de Estación B Carrillo Puerto – Champotón.
- 1.1.1.3.10. Gerencia de Estación B Xpujil.
- 1.1.1.3.11. Gerencia de Estación B Tenosique.
- 1.1.1.3.12. Gerencia de Estación B Edzná.
- 1.1.1.3.13. Gerencia de Estación B Calakmul.
- 1.1.1.3.14. Gerencia de Estación B El triunfo.
- 1.1.1.3.15. Gerencia de Estación B Tenabo.
- 1.1.1.3.16. Gerencia de Estación B Centenario.
- 1.1.1.3.17. Gerencia de Estación B Candelaria.
- 1.1.1.3.18. Gerencia de Estación B Hecelchakán.
- 1.1.1.4. Dirección de Gestión Territorial Zona Norte.
 - 1.1.1.4.1. Gerencia de Coordinación Zona Norte.
 - 1.1.1.4.1.1. Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil Zona Norte.
 - 1.1.1.4.1.2. Subgerencia de Operación y Enlace con Estaciones Norte.
 - 1.1.1.4.2. Gerencia de Estación A Umán.
 - 1.1.1.4.2.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Umán.
 - 1.1.1.4.2.2. Subgerencia de Operación de Estación Umán.
 - 1.1.1.4.3. Gerencia Auxiliar de Estación Umán.
 - 1.1.1.4.4. Gerencia de Estación A Mérida-Teya.
 - 1.1.1.4.4.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Mérida-Teya.
 - 1.1.1.4.4.2. Subgerencia de Operación de Estación Mérida-Teya.
 - 1.1.1.4.5. Gerencia Auxiliar de Estación Mérida-Teya.
 - 1.1.1.4.6. Gerencia de Estación A Chichen-Itzá.
 - 1.1.1.4.6.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Chichen Itzá.
 - 1.1.1.4.6.2. Subgerencia de Operación de Estación Chichen Itzá.
 - 1.1.1.4.7. Gerencia Auxiliar de Estación Chichen Itzá.
 - 1.1.1.4.8. Gerencia de Estación A Valladolid.
 - 1.1.1.4.8.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Valladolid.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	18 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.8.2. Subgerencia de Operación de Estación Valladolid.

1.1.1.4.9. Gerencia Auxiliar de Estación Valladolid.

1.1.1.4.10. Gerencia de Estación A Cancún Aeropuerto.

1.1.1.4.10.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Cancún Aeropuerto.

1.1.1.4.10.2. Subgerencia de Operación de Estación Cancún Aeropuerto.

1.1.1.4.11. Gerencia Auxiliar de Estación Cancún Aeropuerto.

1.1.1.4.12. Gerencia de Estación B Calkiní.

1.1.1.4.13. Gerencia de Estación B Tixkokob.

1.1.1.4.14. Gerencia de Estación B Nuevo Xcán.

1.1.1.4.15. Gerencia de Estación B Maxcanú.

1.1.1.4.16. Gerencia de Estación B Izamal.

1.1.1.4.17. Gerencia de Estación B Leona Vicario.

1.1.1.5. Dirección de Gestión Territorial Zona Oriente.

1.1.1.5.1. Gerencia de Coordinación Zona Oriente.

1.1.1.5.1.1. Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil Zona Oriente.

1.1.1.5.1.2. Subgerencia de Operación y Enlace con Estaciones Oriente.

1.1.1.5.2. Gerencia de Estación A Puerto Morelos.

1.1.1.5.2.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Puerto Morelos.

1.1.1.5.2.2. Subgerencia de Operación de Estación Puerto Morelos.

1.1.1.5.3. Gerencia Auxiliar de Estación Puerto Morelos.

1.1.1.5.4. Gerencia de Estación A Playa del Carmen.

1.1.1.5.4.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Playa del Carmen.

1.1.1.5.4.2. Subgerencia de Operación de Estación Playa del Carmen.

1.1.1.5.5. Gerencia Auxiliar de Estación Playa del Carmen.

1.1.1.5.6. Gerencia de Estación A Tulum.

1.1.1.5.6.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Tulum.

1.1.1.5.6.2. Subgerencia de Operación de Estación Tulum.

1.1.1.5.7. Gerencia Auxiliar de Estación Tulum.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	19 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.8. Gerencia de Estación A Tulum Aeropuerto.

1.1.1.5.8.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Tulum Aeropuerto.

1.1.1.5.8.2. Subgerencia de Operación de Estación Tulum Aeropuerto.

1.1.1.5.9. Gerencia Auxiliar de Estación Tulum Aeropuerto.

1.1.1.5.10. Gerencia de Estación A Felipe Carrillo Puerto.

1.1.1.5.10.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Felipe Carrillo Puerto.

1.1.1.5.10.2. Subgerencia de Operación de Estación Felipe Carrillo Puerto.

1.1.1.5.11. Gerencia Auxiliar de Estación Felipe Carrillo Puerto.

1.1.1.5.12. Gerencia de Estación A Bacalar.

1.1.1.5.12.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Bacalar.

1.1.1.5.12.2. Subgerencia de Operación de Estación Bacalar.

1.1.1.5.13. Gerencia Auxiliar de Estación Bacalar.

1.1.1.5.14. Gerencia de Estación A Chetumal Aeropuerto.

1.1.1.5.14.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Chetumal Aeropuerto

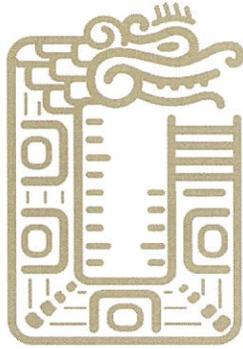
1.1.1.5.14.2. Subgerencia de Operación de Estación Chetumal Aeropuerto.

1.1.1.5.15. Gerencia Auxiliar de Estación Chetumal Aeropuerto.

1.1.1.5.16. Gerencia de Estación B Limones-Chacchoben.

1.1.1.5.17. Gerencia de Estación B Kohunlich.



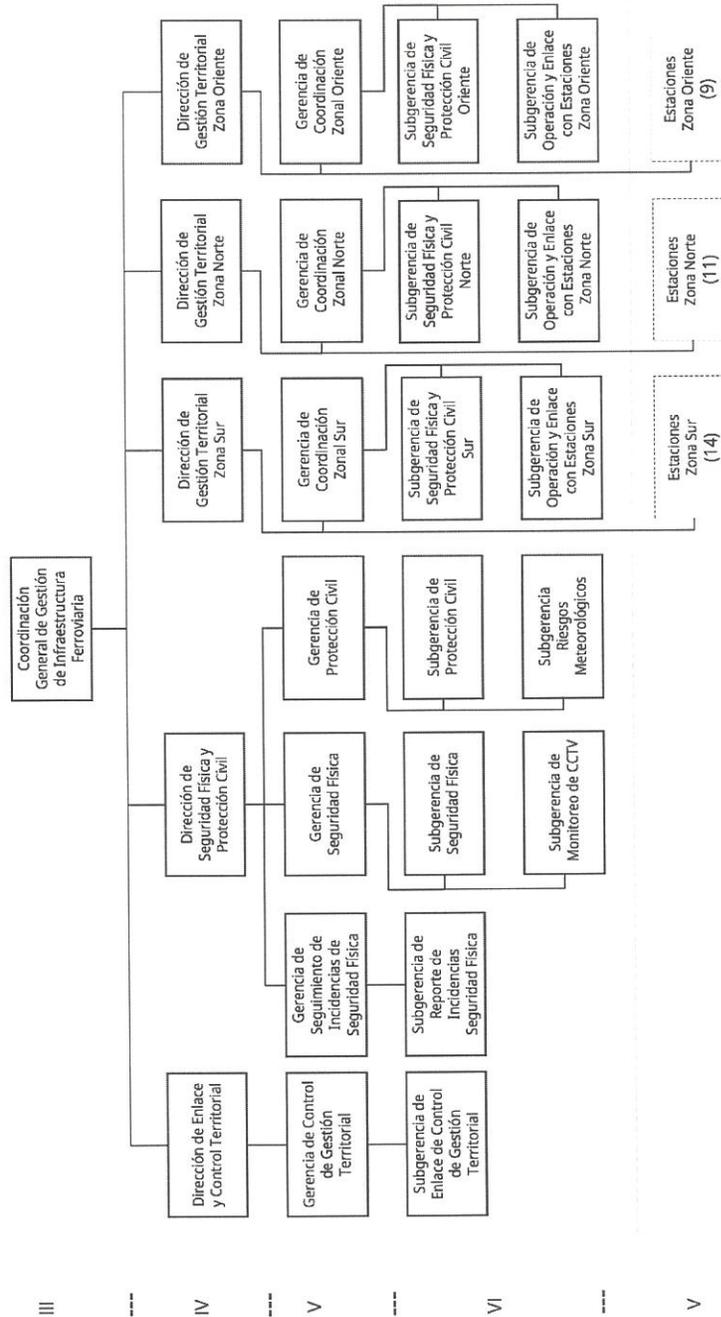


**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

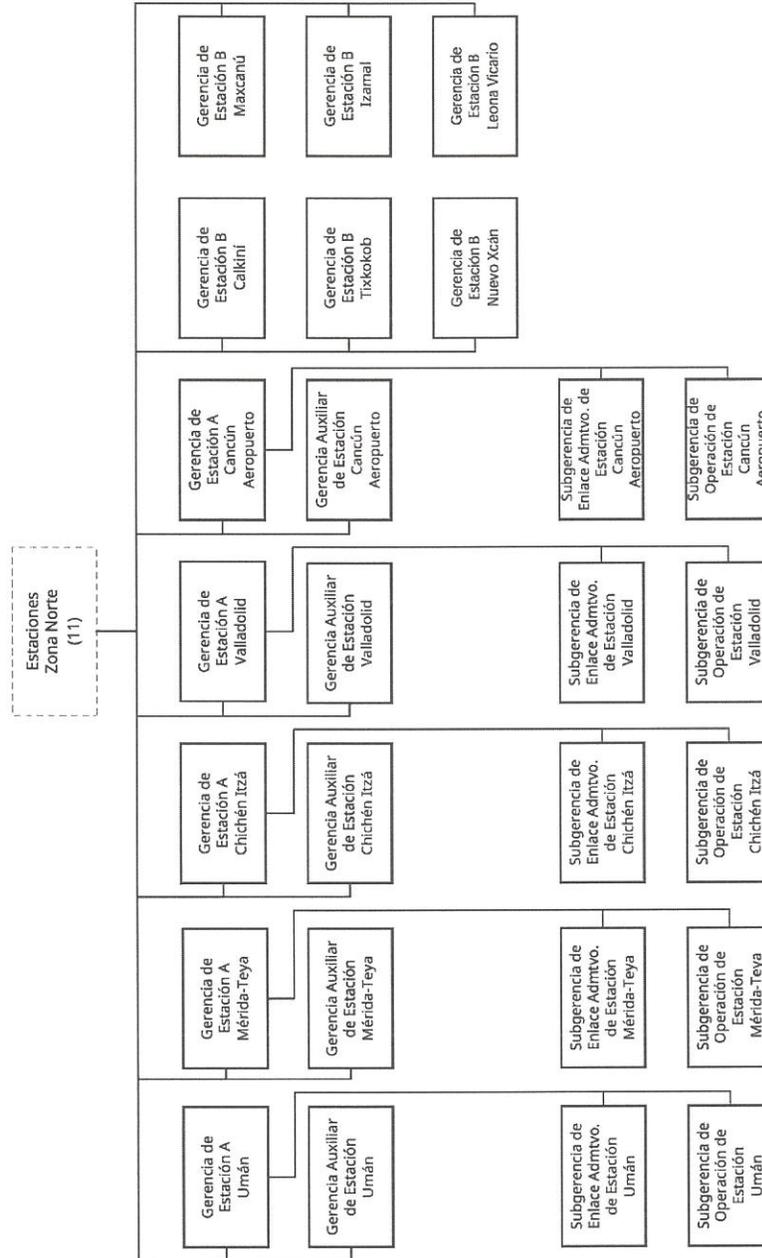
V. ORGANIGRAMA

Handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized name or initials.

V. Organigrama



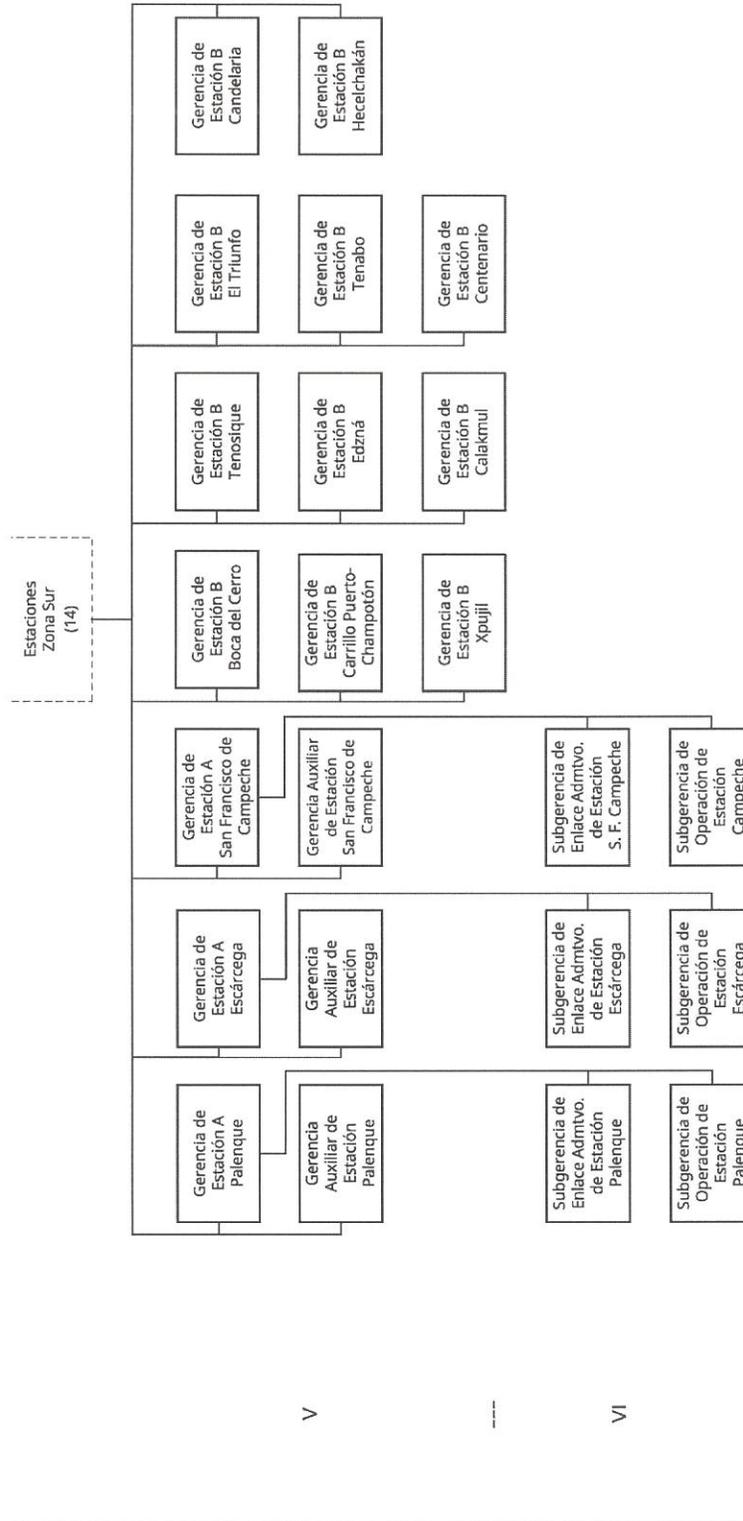
[Handwritten signature]



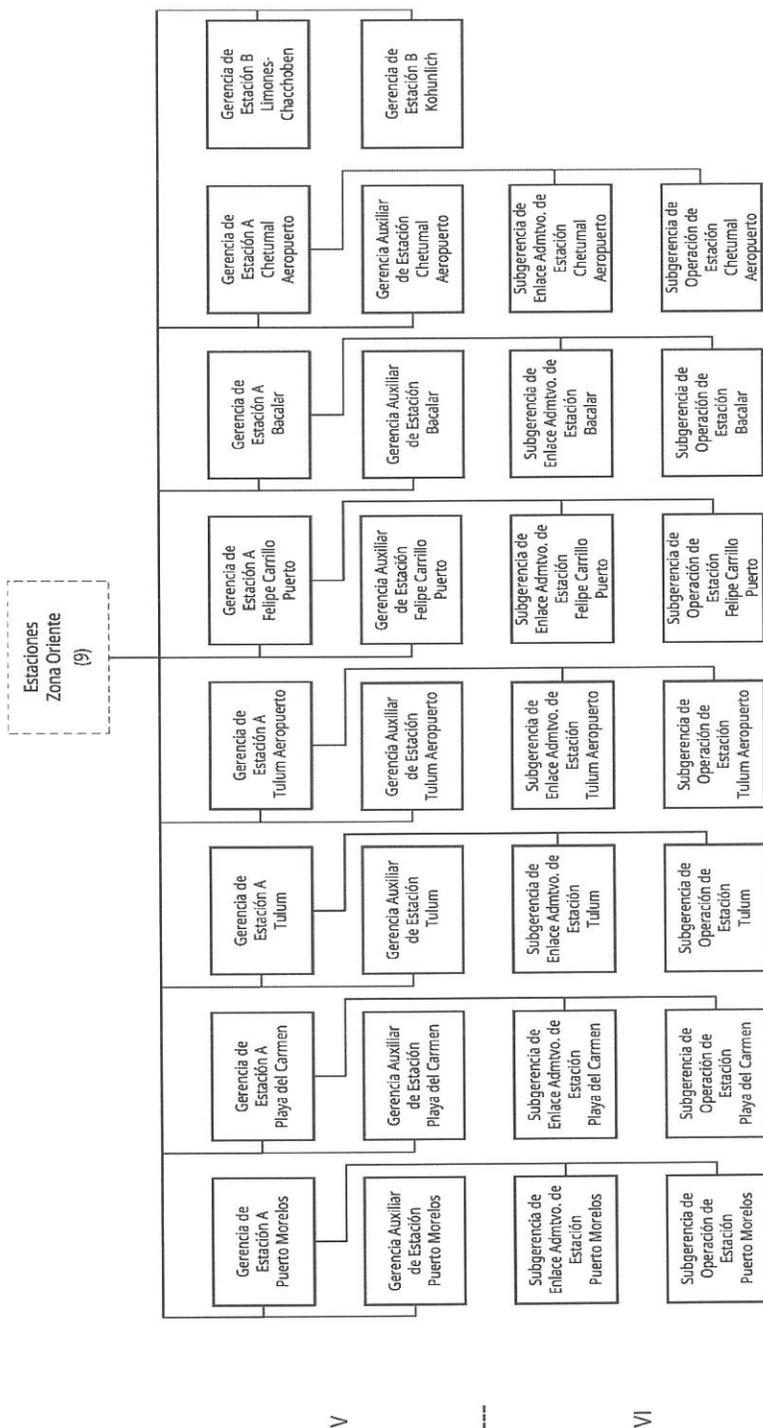
V

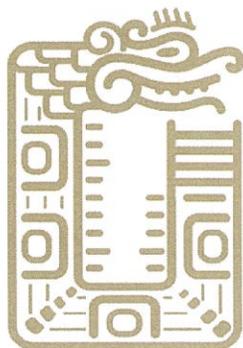
VI

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

VI. FUNCIONES

Handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized name or initials.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	26 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

VI. Funciones

1.1.1. Coordinador General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.

Objetivo

Administrar el funcionamiento de las 34 estaciones de la ruta del Tren Maya, así como su explotación, conectividad, prestación de servicios auxiliares y otros, bajo estándares de calidad y eficiencia, para garantizar la operación del servicio, de la infraestructura ferroviaria y del equipamiento no ferroviario.

Funciones

1. Definir el programa de verificación del estado de conservación de las instalaciones, edificios y equipo no ferroviario de todos los organismos bajo su jurisdicción, para confirmar la adecuada aplicación del mantenimiento preventivo y/o correctivo para detectar los requerimientos que resulten, gestionando ante la Coordinación General de Mantenimiento a Infraestructura los servicios necesarios que corrijan las anomalías detectadas.
2. Colaborar con la Guardia Nacional en la instrumentación de protocolos de seguridad para contar con métodos comunes que mejoren los niveles de protección en las redes e instalaciones ferroviarias.
3. Establecer mecanismos de coordinación en materia de Seguridad Física y Protección Civil en el sistema ferroviario, para garantizar la operación en las estaciones ante cualquier eventualidad física, antropogénica y fenómenos naturales que se presenten.
4. Conducir la explotación de las estaciones y satisfacer las necesidades de los viajeros durante el uso de las instalaciones destinadas al abordaje y descenso de los trenes, para cubrir los requerimientos de los diferentes usuarios, respecto a los servicios diferentes a los de viaje.
5. Determinar lineamientos generales de acción en materia de gestión de servicios, locales, comerciales, amenidades y áreas públicas de las estaciones, para proporcionar servicios adicionales a los usuarios del transporte público del sistema ferroviario.
6. Emitir las políticas y directrices a las que se deberá ajustar la organización y gestión de los nodos multimodales de transporte de las estaciones, para coadyuvar con la eficiencia del transporte público y sus conexiones con las redes de transporte, que faciliten la movilidad urbana y que a la vez organice el flujo de usuarios hacia y desde las estaciones.
7. Coordinar las líneas generales en materia de seguridad física en las estaciones del sistema ferroviario, para garantizar que éstas brinden confianza a los usuarios y al personal.
8. Determinar directrices en la implementación del Plan Integral de Seguridad a bordo de los trenes, estaciones, corporativos, y cualquier instalación que forme parte del sistema ferroviario, para prevenir y mitigar riesgos que afecten la seguridad de los usuarios, trabajadores, bienes e instalaciones de la empresa.
9. Establecer mecanismos que permitan coadyuvar con las autoridades migratorias y de seguridad pública para prevenir y/o resolver cualquier problema resultante de acciones ilegales por parte de inmigrantes, que puedan afectar la continuidad del servicio ferroviario.
10. Instrumentar lineamientos en formulación del Programa Interno de Protección Civil, Atlas de Riesgo y Programas de Difusión con el propósito de someterlos al proceso de autorización y registro ante las instancias correspondientes.

	VERSIÓN I	I-MOE-HOM02-CGGIF-2025	27 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

11. Definir políticas y mecanismos que permitan crear una cultura de protección civil en la empresa, así como para la integración de las brigadas de emergencia, para generar la capacidad de reaccionar ante cualquier situación de riesgo, con el propósito de salvaguardar la integridad del personal.
12. Coordinar los requerimientos operativos y administrativos en las estaciones del sistema de transporte público ferroviario, para cubrir los servicios necesarios que garanticen la operación diaria en las instalaciones de Tren Maya.
13. Emitir directrices para la elaboración de los reglamentos por los que se regirán las estaciones; reglamento de funcionamiento y reglamento de usuarios, para generar y mantener el orden y seguridad dentro de las instalaciones, así como asegurar el funcionamiento correcto de la estación.
14. Establecer estrategias para determinar una eficiente distribución del personal especializado, necesario para cubrir los requerimientos operativos y administrativos en cada una de las estaciones para lograr una operación correcta y eficiente.
15. Coadyuvar en el establecimiento de mecanismos, procedimientos y lineamientos relativos a la operación y administración de las estaciones, en materia de venta de boletos, resguardo de valores, transporte intermodal, control contable-administrativo, atención al cliente y resguardo de equipo no ferroviario, para asegurar la correcta y eficiente funcionalidad de éstas.
16. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.1. Dirección de Enlace y Control Territorial.

Objetivo

Garantizar la coordinación de las Direcciones de Gestión Territorial Zonales y las estaciones con la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria, facilitando la gestión operativa y administrativa, considerando los recursos humanos y financieros, de conformidad con las políticas de la empresa, asegurando la continuidad en la operación de las estaciones del Tren Maya.

Funciones

1. Coordinar las gestiones administrativas en materia de recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y servicios generales que requieren las estaciones, ante diversas unidades de la empresa, para garantizar la continuidad en la operación.
2. Administrar la información contable generada por las estaciones en su operación diaria, para que la Coordinación General de Finanzas evalúe y realice la confrontación bancaria correspondiente, asegurando las buenas prácticas financieras.
3. Asegurar que los informes generados por las direcciones zonales y las estaciones contengan los elementos establecidos por el área, para permitir la debida toma de decisiones de los puestos superiores.
4. Coadyuvar en la consecución de los objetivos establecidos en el Programa de Trabajo Institucional, relativo a la Coordinación, para consolidar la operación en las estaciones.
5. Participar en la implementación de los procedimientos, programas, manuales, protocolos y lineamientos asociados a las operaciones de las estaciones para garantizar el cumplimiento de los mismos.
6. Coordinar con las áreas competentes, la implementación de los programas de mantenimiento electromecánico, correspondientes a los sistemas no ferroviarios así como de conservación de estaciones y edificaciones asociadas para proporcionar los servicios de movilidad, confort y seguridad, en la operación de Tren Maya.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	28 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

7. Colaborar, en coordinación con las áreas competentes, en la implementación de los protocolos de atención a incidentes que afecten a las estaciones, a fin de reducir los efectos a usuarios, instalaciones y bienes del Tren Maya.
8. Vigilar el cumplimiento de los procesos principales y secundarios que estandarizan la operación, así como su interacción con las Direcciones de Gestión Territorial y estaciones, para asegurar la operación y gestión eficiente de las estaciones del Tren Maya.
9. Conducir la gestión de los procesos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como el manejo de materiales y control de servicios que requieran las estaciones ferroviarias, para consolidar la información ante las instancias correspondientes.
10. Proponer, al jefe inmediato superior, los mecanismos, procedimientos y lineamientos en materia de supervisión administrativa, financiera y operativa de las estaciones, para verificar su desempeño, en apego a la normatividad correspondiente.
11. Verificar el cumplimiento de los lineamientos en materia de funcionamiento de los locales comerciales y servicios que se proporcionen en las estaciones, conforme a los lineamientos de la empresa, para que éstas puedan cumplir con las metas y estándares establecidos por la empresa.
12. Fungir como asesor técnico en los procesos de adquisición de los bienes materiales y servicios requeridos que solicitan las Direcciones de Gestión Territorial, para cubrir las necesidades de operación en las estaciones.
13. Proponer al jefe superior inmediato los lineamientos del funcionamiento de las estaciones y su reglamento interno, así como el reglamento de usuarios, para garantizar la convivencia y calidad del servicio en las estaciones.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.1.1 Gerencia de Control de Gestión Territorial.

Objetivo

Establecer metas y objetivos alcanzables en la explotación de los recursos involucrados en el manejo y servicios en estaciones, dirigiendo el capital humano y la implementación de estrategias en materia de gestión de estaciones, de conformidad con las normas requeridas por la empresa, para mantener la calidad del servicio ferroviario en las estaciones.

Funciones

1. Elaborar formatos, procesos y procedimientos que permitan estandarizar las actividades de reportes que elabora el personal para garantizar una correcta administración y gestión de las estaciones y recursos.
2. Establecer manuales de procedimiento y de actualizaciones a las políticas de la empresa dirigidos a los jefes de estación, personal operativo y enlaces de la coordinación, que permitan realizar sus funciones de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Coordinación, para brindar un servicio eficiente en las estaciones.
3. Coordinar que los jefes de estación realicen los depósitos en efectivo a la institución bancaria, con el fin de colaborar en los procesos dirigidos a alcanzar la rentabilidad de la empresa, remitiendo a la Coordinación General de Finanzas.
4. Coordinar la gestión y revisión de información de los ingresos monetarios por medio de la Cuenta Digitalizada Comprobada por parte de las estaciones, con la finalidad de remitir a la Coordinación

&
 R
 J
 P

General de Finanzas.

5. Controlar los recursos materiales que se proporcionan al personal de las estaciones, supervisando que cada bien cuente con su respectivo formato de respnsivas, para tener el control de los inventarios.
6. Difundir las disposiciones emitidas por las autoridades de la empresa por medio de manuales, memorándums o comunicados que involucran la operación de las estaciones y los puntos de venta de boletos, para que el personal cuente con información actualizada en el desempeño de sus funciones.
7. Exponer las incidencias, errores, mejoras y solicitudes de reportes que se presenten o requieran atención inmediata al administrador del contrato del sistema de venta de boletos, para mantener sin interrupción la operación en las estaciones y puntos de venta.
8. Organizar con las estaciones y puntos de venta de boletos la información requerida por la Coordinación General de Finanzas, en relación con los contracargos que provienen de las instituciones bancarias, para garantizar la transparencia en devoluciones y relación con el cliente.
9. Efectuar arquezos de efectivo programados y sorpresivos en las estaciones, así como en puntos de venta de boletos, para asegurar el correcto funcionamiento contable y financiero.
10. Identificar las actividades que se encuentran fuera de la normatividad en las estaciones con el fin de realizar acciones correctivas a efecto de garantizar el servicio de viaje a los clientes.
11. Coordinar el análisis de los procesos administrativos que se generan en las estaciones para atender los requerimientos financieros, humanos, materiales y tecnológicos necesarios para su funcionamiento.
12. Atender las demás funciones que le atribuya su jefe inmediato, para cumplir con las responsabilidades asignadas y garantizar el adecuado funcionamiento dentro del ámbito laboral.

1.1.1.1.1. Subgerencia de Enlace de Control de Gestión Territorial.

Objetivo

Implementar estrategias de mejora en los procesos establecidos y asistir al gerente en la supervisión de los registros e informes proporcionados por las estaciones, así como del corporativo, de conformidad con los lineamientos internos de la empresa, administrando el presupuesto otorgado de forma anual, para asegurar el funcionamiento y cumplimiento de cada meta asignada en la operación de las estaciones.

Funciones

1. Desarrollar propuestas consultando las partidas presupuestales autorizadas, teniendo relación con los contratos de suministros, para llevar el proceso correcto de las requisiciones y adquisición.
2. Coordinar los servicios externos asignados al área que atienden las necesidades de las estaciones, para dar continuidad a las operaciones.
3. Participar en la realización de los proyectos establecidos por la empresa para asegurarse que estos sean cumplidos de manera adecuada, manteniendo en todo momento los estándares de calidad.
4. Seleccionar los insumos y servicios que se requieran en las estaciones, así como en el corporativo, considerando las especificaciones técnicas requeridas, para distribuirlos de manera puntual contribuyendo a la operación.
5. Administrar los diversos contratos y sus respectivos anexos técnicos asignados al área, con la finalidad de dar seguimiento a cualquier garantía, así como verificar su cumplimiento.
6. Inventariar y administrar los insumos, equipos, con el fin de garantizar la transparencia en la recepción y entrega al corporativo y estaciones.

 TREN MAYA <small>TSHIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	30 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

7. Supervisar y gestionar al personal bajo su cargo, para cumplir los objetivos de la empresa en los plazos establecidos.
8. Supervisar y realizar cambios en los controles establecidos dentro la operación y administración con el fin de detectar desviaciones y/o alteraciones que pongan en riesgo el desempeño de cada área y su funcionalidad.
9. Recabar información de las estaciones y del corporativo, para identificar las necesidades y mantenimientos que se requieran, con la finalidad mantener la seguridad, imagen y estándares establecidos por la empresa.
10. Analizar el rendimiento y calidad de proveedores actuales, garantizando una cadena de suministros que cumpla con las normas establecidas.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.2. Dirección de Seguridad Física y Protección Civil.

Objetivo

Establecer lineamientos relativos a medidas de seguridad física que salvaguarden personas, bienes, valores y las vías férreas del Tren Maya; a través de la aplicación de sistemas, mecanismos de control, procedimientos operativos y demás acciones que mitiguen los riesgos, de conformidad con planes y programas de seguridad física y disposiciones en la materia, con el fin de materializar mecanismos de seguridad física en la totalidad de las instalaciones y vías férreas, en coordinación con los tres órdenes de gobierno.

Funciones

1. Administrar los recursos humanos y materiales a cargo de la dirección de seguridad física y Protección Civil, bajo principio de austeridad
2. para que las operaciones ferroviarias cumplan lineamientos de seguridad operativa y de protección a las personas e infraestructura.
3. Establecer coordinación con las entidades de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno, con el fin de aplicar las medidas necesarias para brindar la seguridad a las instalaciones de Tren Maya S.A. de C.V.
4. Coordinar el apoyo que se solicita a Los Batallones de Seguridad Ferroviaria de la Guardia Nacional en materia de servicios de seguridad, a fin de salvaguardar la integridad física de las personas, instalaciones, bienes muebles e inmuebles de la empresa.
5. Dirigir la materialización de estrategias, auxilio y recuperación que realice el personal de la Dirección de Protección Civil, ante la ocurrencia de alguna emergencia o desastre para garantizar atención, respuesta rápida y eficiente.
6. Conducir la ejecución de directrices para materializar los acuerdos de colaboración con los tres órdenes de gobierno en materia de investigación y resolución de ilícitos, dentro de las instalaciones de la empresa para identificar las causas, proponer medidas correctivas y mejorar la seguridad.
7. Coordinar la elaboración de planes y programas de Seguridad Física, Protección Civil y de Monitoreo de CCTV de acuerdo con la normatividad aplicable para identificar riesgos, responder ante emergencias y mantener estándares de seguridad.
8. Proponer operaciones de vigilancia que resguarden la ruta de tránsito del tren de acuerdo con



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	31 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

los protocolos en la materia para disuadir y/o controlar a los grupos de personas que participen en disturbios civiles o quebrantamiento del orden.

9. Desarrollar acciones de prevención que contribuyan a mitigar los efectos de los desastres naturales y/o sociales, en la atención de emergencias, tales como simulacros para concientizar a la población de las reacciones ante contingencias en coordinación con las dependencias correspondientes.
10. Instrumentar líneas de acción que permitan mantener actualizados los estándares y protocolos de seguridad de acuerdo con las leyes, reglamentos y demás normas oficiales en materia de seguridad y protección civil, para salvaguardar la integridad de la infraestructura, bienes muebles e inmuebles, así como al personal de la empresa.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.2.1. Gerencia de Seguimiento de Incidencias de Seguridad Física.

Objetivos.

Diseñar los procedimientos y protocolos que atienden las situaciones de emergencia, contingencia y siniestro en materia de seguridad, a través de la difusión de medidas de seguridad y el intercambio de información con las instancias involucradas y las instituciones de los tres órdenes de gobierno, de conformidad con la normatividad aplicable en la materia, a fin de prevenir y mitigar riesgos.

Funciones.

1. Coordinar la ejecución de los protocolos de prevención de accidentes, rescate por emergencia y evacuación que se presente en las instalaciones, a fin de responder ante incidentes y emergencias de conformidad con la normativa vigente.
2. Inspeccionar los incidentes que se presenten a lo largo de la ruta de circulación de la empresa, a fin de informar lo sucedido y efectuar los reportes correspondientes a las autoridades competentes.
3. Coordinar reuniones en materia de seguridad al interior de la empresa y con interlocutores externos, para contar la vinculación pertinente de reacción operativa ante prevención de accidentes y gestión de emergencias.
4. Ejecutar el plan de seguridad de la zona de responsabilidad frente a eventos catastróficos, tales como terremotos, tsunamis, incendios, entre otros, según criterios y procedimientos establecidos previamente a fin de salvaguardar la infraestructura.
5. Consolidar en la bitácora de incidentes el registro de reportes que se presenten en el área de responsabilidad a fin de llevar datos estadísticos que permitan establecer los protocolos establecidos e implementar acciones de reducción en la materia competente.
6. Coordinar la comunicación de la empresa en materia de emergencia por siniestros, con los tres órdenes de gobierno, de acuerdo con los protocolos establecidos, para gestionar las emergencias con una respuesta rápida y eficiente.
7. Instrumentar los protocolos de comunicación de incidencias, emergencias o siniestros reportados por el personal en campo, para atender de manera rápida los incidentes reduciendo la vulnerabilidad de personas y bienes materiales.
8. Coordinar la aplicación de protocolos que detecten, evalúen y mitiguen los posibles riesgos causados por agentes perturbadores naturales o humanos para mantener y mejorar continuamente los procesos y la seguridad.

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

 TREN MAYA <small>TS'IMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	32 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.2.1.1. Subgerencia de Reporte de Incidencias Seguridad Física.

Objetivos

Verificar la ejecución de procedimientos y protocolos para la atención de situaciones de emergencia, contingencias y siniestros, a través de la coordinación con las áreas de la empresa funciones en materia de seguridad e instituciones de los tres órdenes de gobierno, con el fin de prevenir o mitigar los posibles riesgos, en base a la normativa aplicable, salvaguardando los bienes e integridad de los pasajeros y usuarios.

Funciones

1. Instrumentar protocolos de colaboración interinstitucional con los tres órdenes de gobierno, en materia de seguridad física, que incluya, en caso de incidente, el control del circuito cerrado de TV, así como los archivos digitales relativos a la seguridad, para contribuir a la integridad física de las personas, instalaciones, bienes muebles e inmuebles de la empresa de acuerdo con la normatividad aplicable.
2. Supervisar la implementación de protocolos de prevención de accidentes para minimizar el riesgo de incidentes, imprevistos o situaciones no deseadas para evitar o mitigar riesgos que afecten la vida de personas, bienes muebles e inmuebles.
3. Orientar reuniones de trabajo con los comités locales que atienden asuntos de asociados a seguridad física, para fortalecer los análisis de riesgos internos y facilitar el intercambio de información.
4. Supervisar la elaboración e implementación de programas y planes preventivos en materia de seguridad, para prevenir accidentes, reducir riesgos asociados a la operación ferroviaria y proteger las instalaciones y activos de la empresa.
5. Establecer coordinación con las comandancias policiales y militares, a fin de coordinar incidencias que ocurran en la zona de responsabilidad, previo establecimiento de convenios en materia de Seguridad Física.
6. Analizar las zonas de riesgo bajo criterios de prevención y control de situaciones de emergencia que se presenten en la empresa, a fin de salvaguardar la integridad física del personal, bienes muebles e inmuebles.
7. Verificar que se implementen los protocolos en materia de seguridad física a los equipos electrónicos oficiales que contienen información de la empresa para asegurar su resguardo y evitar su difusión externa.
8. Supervisar la realización del programa de patrullajes y recorridos de seguridad en las instalaciones de la empresa, para salvaguardar los bienes evitando que se ponga en peligro la integridad de personal de la empresa, usuarios y bienes.
9. Implementar medidas de investigación y seguimiento de eventos no deseados e incidentes que se presenten en los diferentes puntos de seguridad, para establecer la causa raíz y con ello establecer acciones para evitar o mitigar los efectos de los citados eventos.
10. Monitorear las anomalías detectadas por los jefes de estación en materia de seguridad, con el propósito de mejorar el esquema de atención a eventualidades.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	33 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.2.2. Gerencia de Seguridad Física.

Objetivos

Asegurar el monitoreo de los sistemas de video de vigilancia y de los procedimientos que identifiquen los riesgos en el ámbito operativo y administrativo que puedan afectar la seguridad de las instalaciones, los bienes y procesos, en apego a las disposiciones normativas establecidas en las materias, para alertar sobre los posibles delitos y eventualidades que pongan en peligro la operación del Tren Maya, mediante la implementación de sistemas efectivos de protección.

Funciones

1. Coordinar la ejecución de los protocolos de prevención de accidentes, rescate de emergencia y evacuación que se presente en las instalaciones, a fin de responder ante incidentes y emergencias de conformidad con la normativa vigente.
2. Formular planes de seguridad de acuerdo con la normativa aplicable, así como su actualización en cada una de las instalaciones del Tren Maya, con la finalidad de minimizar amenazas y prevenir hechos que pongan en riesgo a los pasajeros, usuarios y colaboradores.
3. Coordinar reuniones en materia de seguridad, al interior de la empresa y con interlocutores externos, para contar con la vinculación pertinente de reacción operativa ante prevención de accidentes y gestión de emergencias.
4. Inspeccionar el centro de monitoreo de CCTV con base a la normatividad verificando se lleven a cabo el desarrollo de actividades de monitoreo de todas las instalaciones de la empresa a fin de prevenir incidentes.
5. Determinar las amenazas y riesgos potenciales externos e internos que pudieran presentar un riesgo a la empresa y a los usuarios, con el fin de atender emergencias y prevenir accidentes.
6. Establecer un vínculo de comunicación con los tres órdenes de gobierno en caso de que algún suceso anormal ocurra, para gestionar las emergencias con una respuesta rápida y eficiente.
7. Instrumentar los protocolos de comunicación de incidencias, emergencias o siniestros reportados por el personal en campo, para atender de manera rápida los hechos reduciendo la vulnerabilidad de personas y bienes materiales.
8. Coordinar la aplicación de protocolos que detecten, evalúen y mitiguen los posibles riesgos causados por agentes perturbadores naturales o humanos para mantener y mejorar continuamente los procesos y la seguridad.
9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.2.2.1. Subgerencia de Seguridad Física.

Objetivos.

Implementar las acciones en materia de seguridad física y operativa, de conformidad con las disposiciones establecidas por la empresa y la normativa en la materia, con el fin de prevenir riesgos, preservar la integridad de las personas, proteger la infraestructura ferroviaria y garantizar el cumplimiento de protocolos institucionales.

Funciones.

1. Reportar los eventos que se detecten o informen a través del personal de seguridad en cada uno

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	34 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

de los inmuebles de responsabilidad, con el objetivo de informar las acciones que se lleven a cabo o en su caso el apoyo de las interdependencias.

2. Coadyuvar en el seguimiento de reuniones de trabajo con los tres órdenes de gobierno en materia de seguridad, a fin de fortalecer la coordinación y respuesta de posibles riesgos internos y facilitar el intercambio de información.
3. Revisar las medidas de control de acceso a zonas restringidas e ingreso a edificios, por personal en funciones de seguridad física, a fin de verificar que se realicen conforme a las normas establecidas por la empresa, evitando se ponga en riesgo a los usuarios de las diferentes instalaciones.
4. Elaborar programas y planes preventivos en materia de seguridad de circuito cerrado de TV, para su implementación en la empresa, conforme a las acciones de mejoramiento de la seguridad.
5. Mantener comunicación con las diversas instancias de seguridad en situaciones de crisis para atender oportunamente las eventualidades.
6. Identificar las zonas de riesgo en materia operativa y laboral, a fin de detectar puntos críticos en la infraestructura donde puedan producirse fallos.
7. Verificar que se implementen los protocolos en materia de seguridad física en los lugares de almacenamiento de expedientes físicos oficiales que contienen información de la empresa, para asegurar su resguardo y evitar su difusión externa.
8. Elaborar análisis de riesgo, en coordinación con la Guardia Nacional, que identifiquen los diferentes tipos de patrullaje que requiere la empresa para detectar de manera temprana amenazas a la infraestructura ferroviaria.
9. Implementar procedimientos de videovigilancia para la atención de incidencias de manera oportuna a fin de preservar la seguridad de los inmuebles y la integridad de las personas.
10. Verificar el funcionamiento de los sistemas de seguridad implementados en la infraestructura ferroviaria, con el fin de contrarrestar posibles hechos constitutivos de delito.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.2.2.2. Subgerencia de Monitoreo de CCTV.

Objetivos

Asegurar la vigilancia remota y de alarmas en la totalidad de sistemas de video vigilancia de las instalaciones mediante la ejecución de procedimientos y protocolos garantizando la operación y seguridad de las mismas, el patrimonio y la integridad del personal como de los pasajeros ante situaciones de emergencia y siniestros, en coordinación con las instituciones de los tres órdenes de gobierno en materia de seguridad, en apega a la normatividad vigente.

Funciones

1. Establecer comunicación con las instancias de seguridad interna y externa cuando sea el caso con el objeto de solicitar el apoyo a las interdependencias para salvaguardar la integridad física de los usuarios, así como de los bienes que se encuentran en las instalaciones.
2. Instrumentar medidas de control en acceso en zonas restringidas a través del monitoreo del CCTV, a fin de verificar que se realicen conforme a las normas establecidas por la empresa para salvaguardar a las personas y los bienes de la empresa.
3. Informar y proporcionar el contenido del material videográfico que tenga relación con los incidentes ocurridos en los distintos inmuebles, a fin de que las áreas administrativas o de

X
R
g
p

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	35 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

- seguridad involucradas estén en la posibilidad de realizar las investigaciones correspondientes.
4. Supervisar el cumplimiento de las actividades del operativo técnico de monitoreo y vídeo vigilancia para transmitir los incidentes detectados de manera oportuna.
 5. Gestionar los requerimientos de mantenimiento preventivo en los sistemas electrónicos de seguridad y grabación, a fin de asegurar la operación continua en las instalaciones.
 6. Establecer coordinación oportuna y necesaria con la Dirección de Informática, en caso de presentarse una eventualidad técnica que ponga en riesgo la utilización de los sistemas de monitoreo y video vigilancia para mantener una correcta operación de los mismos.
 7. Asegurar el funcionamiento de los sistemas de video vigilancia y electrónicos instalados en el centro de control, a fin monitorear sin limitaciones las áreas primordiales.
 8. Revisar los informes que desarrolla el personal de turno, a fin de evaluar y comunicar los incidentes de mayor relevancia y realizar las acciones con la gerencia de seguridad física.
 9. Implementar medidas de investigación y seguimiento de eventos no deseados e incidentes que se presenten en los diferentes puntos de seguridad, para establecer la causa raíz y con ello establecer acciones para evitar o mitigar los efectos de los citados eventos.
 10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.2.3. Gerencia de Protección Civil.

Objetivos

Efectuar procedimientos en la atención de emergencias, contingencia y desastres, así como coordinación con las áreas inherentes en materia de protección civil y las instituciones de los tres órdenes de gobierno en apego a las disposiciones normativas establecidas, a fin de prevenir y mitigar los posibles riesgos ante la presencia de fenómenos naturales y antrópicos, aplicando los protocolos para salvaguardar la integridad de las personas, pasajeros y los bienes de la empresa, a su vez para alertar las eventualidades climáticas y meteorológicas en la operación del transporte ferroviario del Tren Maya.

Funciones

1. Asegurar la ejecución de los planes y programas de protección civil mediante acciones de prevención, mitigación, rescate y evacuación que se presente en las instalaciones, a fin de responder ante incidentes y emergencias de conformidad con la normativa vigente.
2. Coordinar las brigadas internas de Protección Civil en situaciones de emergencia o desastre que se presente en el área de responsabilidad mediante la toma de acciones que sean necesarias en los inmuebles de la empresa a fin de estar en condiciones de atender cualquier situación que se presente.
3. Efectuar reuniones en materia de protección civil al interior de la empresa y con interlocutores externos, para contar la vinculación pertinente de reacción operativa ante prevención de accidentes y gestión de emergencias.
4. Desarrollar los planes y programas de Protección Civil, así como su actualización, en materia de prácticas seguras y procedimientos de emergencia, para minimizar riesgos y prevenir accidentes.
5. Determinar los peligros y riesgos potenciales externos e internos que pudieran presentar un riesgo a la empresa, usuarios y pasajeros, con el fin de atender emergencias y prevenir accidentes.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark and several vertical lines.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	36 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

6. Coordinar la comunicación y emergencias de la empresa—por siniestros, con los tres órdenes de gobierno, de acuerdo con los protocolos establecidos, para gestionar las emergencias con una respuesta rápida y eficiente.
7. Instrumentar los protocolos de comunicación de incidencias, emergencias o siniestros reportados por el personal en campo, para atender de manera rápida los incidentes reduciendo la vulnerabilidad de personas y bienes materiales.
8. Coordinar la aplicación de protocolos que detecten, evalúen y mitiguen los posibles riesgos causados por agentes perturbadores naturales o humanos para mantener y mejorar continuamente los procesos y la seguridad.
9. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.2.3.1. Subgerencia de Protección Civil.

Objetivos

Coordinar la elaboración, instrumentación y ejecución de programas en materia de Protección Civil para prevenir o minimizar los efectos de los desastres provocados por fenómenos naturales o humanos, aplicando la gestión integral de riesgos, así como de la elaboración de los estudios necesarios, tendentes a prevenir o minimizar los efectos de los desastres en apego a la normativa aplicable.

Funciones

1. Orientar la implementación de los protocolos de prevención de accidentes, respuesta a situaciones de rescate de emergencia y evacuación que se presente en las instalaciones, con el fin de estar preparados en el manejo de incidentes y emergencias.
2. Coordinar reuniones al interior de la empresa y con interlocutores externos, en materia de protección civil, para contar la vinculación pertinente de reacción operativa ante prevención de accidentes y gestión de emergencias.
3. Reportar las amenazas y riesgos potenciales externos e internos que pudieran presentar un peligro a la empresa y a sus usuarios, para abordar situaciones de emergencia y evitar accidentes.
4. Formular los protocolos de Protección Civil y seguridad e higiene en cada una de las instalaciones del Tren Maya, de acuerdo con la normativa aplicable, para prevenir y atender emergencias.
5. Determinar los peligros y riesgos potenciales externos e internos que pudieran presentar un riesgo a la empresa y a los usuarios, con el fin de atender emergencias y prevenir accidentes.
6. Establecer el programa de capacitación del personal y brigadista en protección civil en coordinación con el área inherente a fin de establecer los mecanismos de capacitación básica, intermedia y avanzada.
7. Coordinar la aplicación de protocolos que detecten, evalúen y mitiguen los posibles riesgos causados por agentes perturbadores naturales o humanos para mantener y mejorar continuamente los procesos y la seguridad.
8. Instrumentar los protocolos de comunicación de incidencias, emergencias o siniestros reportados por el personal en campo, para atender de manera rápida los incidentes reduciendo la vulnerabilidad de personas y bienes materiales.
9. Realizar inspecciones en la totalidad de inmuebles verificando que se encuentren en óptimas condiciones con base a la normatividad de protección civil efectuando comentarios de las actividades y detectar posibles peligros o vulnerabilidades para definir acciones de mejora así como

X
C
J
P

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	37 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

establecer protocolos de mantenimiento en los inmuebles inspeccionados.

10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.2.3.2. Subgerencia de Riesgos Meteorológicos.

Objetivos

Aplicar los procesos de monitoreo de los cambios climatológicos y meteorológicos, así como los procedimientos y protocolos para atender las situaciones de emergencia, contingencia y siniestro, en materia de protección civil, en apego a las disposiciones normativas establecidas en las materias, con el fin de prevenir y mitigar posibles riesgos en la operación del transporte ferroviario, salvaguardando al personal y usuarios del Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Coordinar acciones para la difusión de boletines y avisos de las condiciones del tiempo, especialmente durante el temporal de huracanes y lluvias con el fin de determinar la suspensión parcial o total de las operaciones evitando poner en riesgo la integridad física de los pasajeros y tripulación.
2. Elaborar informes meteorológicos y climatológicos a fin de emitir las recomendaciones necesarias en reducción de impactos negativos en los bienes que puedan presentarse a lo largo de la ruta del tren maya.
3. Informar al superior inmediato los eventos meteorológicos locales que puedan afectar la operación a fin de determinar las acciones emergentes inmediatas y evitar afectaciones considerables a la infraestructura así como bienes salvaguardando la integridad de los pasajeros y el personal de la empresa.
4. Aplicar los protocolos que detecten, evalúen y mitiguen los posibles riesgos causados por agentes perturbadores meteorológicos y/o naturales para mantener y mejorar continuamente los procesos de atención y la seguridad.
5. Coordinar con los organismos competentes la recopilación de información meteorológica, con la finalidad de contar con elementos de calidad para la toma de decisiones.
6. Desarrollar los protocolos de inspección para las secciones encargadas de monitorear e informar las condiciones meteorológicas, con la finalidad de emitir alertas que salvaguarden la infraestructura y los sistemas de la empresa.
7. Participar en la elaboración de los programas y planes de protección civil a fin de emitir sus recomendaciones en materia de riesgos meteorológicos y generar estrategias en coordinación con las áreas involucradas.
8. Proporcionar información meteorológica a las oficinas y mandos con responsabilidad en las operaciones del tren maya, así como a todo el personal que la requiera para mantener informado de cualquier cambio de situación meteorológica.
9. Informar diariamente las condiciones meteorológicas que prevalezcan a lo largo de la ruta de tren maya, a fin de establecer medidas preventivas en la operación y la coordinación con los tres órdenes de gobierno en caso de ser necesario.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue marks on the right margin, including a checkmark and a large signature.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	38 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.3. Dirección de Gestión Territorial Zona Sur.

Objetivo

Verificar y dar seguimiento a los diferentes programas y directrices relativos a la operación y asignación de los recursos humanos y financieros involucrados en las estaciones del Tren Maya, S.A. de C.V. bajo su jurisdicción, en apego a las disposiciones normativas correspondientes, así como dar seguimiento a cualquier incidencia que se presente en estas, para ofrecer un servicio de calidad y seguro en las estaciones.

Funciones

1. Coordinar la implementación de las disposiciones ferroviarias en materia de operaciones en las estaciones, en el área de su jurisdicción, así como supervisar su cumplimiento para ofrecer un servicio de calidad y facilitar la movilidad y confort de los usuarios.
2. Definir los lineamientos del funcionamiento de las estaciones y su reglamento interno, así como el reglamento de usuarios, para garantizar la convivencia y calidad del servicio en las estaciones.
3. Coadyuvar con el área de Comercialización en la promoción del potencial de las estaciones y del servicio ferroviario, con la finalidad de generar una mayor atracción al uso del sistema del transporte fortaleciendo el crecimiento de la empresa.
4. Difundir y supervisar la aplicación de los protocolos de seguridad física que se reciba de la Dirección de Seguridad Física y Protección Civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes en las estaciones.
5. Coordinar el envío de reportes relativos al desempeño administrativo, financiero y operativo de las estaciones bajo su jurisdicción, al área específica de la Coordinación bajo los formatos establecidos, para asegurar el flujo de información al corporativo que permita controlar el desempeño de las estaciones en diversos ámbitos.
6. Establecer mecanismos de supervisión al funcionamiento operativo y administrativo de las estaciones bajo su jurisdicción, verificando el cumplimiento a los reglamentos internos, para detectar áreas de oportunidad que contribuyan a alinear la operación diaria con los objetivos de la empresa, estableciendo medidas de acción correctivas.
7. Vigilar que la operación de los equipos no ferroviarios se realiza de conformidad con los procedimientos establecidos por la normatividad aplicable, con el fin de reportar cualquier anomalía y sea atendida por la instancia competente.
8. Coordinar visitas de inspección y verificación a las instalaciones no ferroviarias de las estaciones, con el fin de detectar carencias, uso de las instalaciones, irregularidades, quejas, sugerencias y riesgos potenciales.
9. Desarrollar informes de las inspecciones realizadas a las estaciones bajo su jurisdicción que permitan identificar áreas de oportunidad en las actividades operativas y administrativas, así como de distribución de personal para mejorar los procesos y procedimientos en cada una de las zonas y contribuir en la toma de decisiones de los puestos superiores.
10. Vigilar que las estaciones bajo su jurisdicción cuenten con el equipo, material, vehículos, mobiliario y personal necesarios para asegurar el desarrollo de la operación.
11. Contener las demandas de tipo social con motivo de la operación de las estaciones, ordenando la ejecución del protocolo de atención respectivo y reportando al inmediato superior para que se activen las instancias correspondientes al interior de la empresa y se pueda restablecer la operación del servicio
12. Vigilar el cumplimiento de procedimientos en materia de servicios en las estaciones, así como

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark and several vertical lines.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	39 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

gestión administrativa y operativa, a través de la revisión de documentación y reportes generados por los subalternos, para asegurar la calidad y operación del servicio ferroviario, proponiendo áreas de mejora.

13. Supervisar el control y resguardo de los recursos financieros generados por los servicios ofrecidos en las estaciones, para la integración de información financiera.
14. Informar a su superior inmediato cualquier anomalía reportada en los informes de los jefes de estación, relativa a algún desperfecto y/o necesidad de mantenimiento de los equipos ferroviarios y de las instalaciones de las estaciones para que sea gestionado y atendido por la instancia competente, garantizando la continua operación de los servicios que ofrece la empresa.
15. Supervisar los reportes en materia de ventas en taquillas de cada una de las estaciones bajo su jurisdicción para asegurar que se registran los ingresos conforme a la normativa aplicable.
16. Asegurar la implementación de las políticas y directrices en materia de nodos multimodales de transporte en las estaciones bajo su jurisdicción, para facilitar la movilidad de pasajeros que utilizan el Tren Maya.
17. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.1. Gerencia de Coordinación Zona Sur

Objetivo

Inspeccionar la gestión de las estaciones a su cargo, revisando periódicamente los reportes realizados por los Jefes de Estación, así como realizando informes y análisis sobre el desempeño de éstas, de conformidad a los lineamientos establecidos por la empresa, para controlar de forma eficiente y efectiva el funcionamiento de las estaciones contribuyendo a la mejora en los procesos.

Funciones

1. Elaborar reportes sobre la información recopilada de las estaciones relativo a su funcionamiento y desempeño administrativo, financiero y operativo, bajo los estándares establecidos por su Coordinación, para mantener actualizado el canal de comunicación con el corporativo durante la jornada laboral.
2. Revisar informes generados por la Subgerencia de Enlace Admtvo. sobre la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para cumplir los estándares establecidos por la empresa.
3. Supervisar que se cumplan los lineamientos del programa del estado de conservación de todas las instalaciones, edificios y equipo no ferroviario de las estaciones para llevar un control sobre la condición de funcionamiento en su zona de adscripción.
4. Realizar análisis de datos y evaluación de información sobre el funcionamiento de las estaciones, para generar insumos que permitan a su superior inmediato desarrollar informes que identifiquen áreas de oportunidad para un mejor desempeño de las estaciones.
5. Implementar técnicas de comunicación a través de mesas de trabajo físicas o virtuales que fomenten el intercambio de información con las estaciones de la jurisdicción, para identificar necesidades administrativas, de recursos humanos y operativas de las estaciones.
6. Implementar los planes de supervisión de manera periódica en las estaciones para garantizar que los procesos se cumplan de acuerdo con las normas y lineamientos de la coordinación y la empresa.
7. Validar los reportes que consignan el estado de conservación y la disposición del equipo no

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark, a large loop, and a signature-like scribble.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	40 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

ferroviario que se utiliza en las operaciones de las estaciones bajo su jurisdicción, con el propósito de identificar las necesidades de mantenimiento y/o abastecimiento de insumos que intervienen en la operación.

8. Implementar los procesos de mejora continua que deriven de los lineamientos que determina el superior inmediato, con el fin de estandarizar la operatividad y funcionamiento de las estaciones bajo su jurisdicción.
9. Coadyuvar junto con otras áreas en los protocolos de seguridad, para prevenir y mitigar contingencias, así como garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y bienes de la empresa.
10. Brindar asistencia técnica administrativa a los Jefes de estación bajo su jurisdicción en los procesos de explotación de las estaciones, para posicionar los servicios de las estaciones en el mercado local.
11. Revisar que los reportes emitidos por la ARTF de las estaciones a su cargo se proporcionen a los Jefes de Estaciones, para que las incidencias observadas sean atendidas con prontitud para garantizar que la empresa cumpla con las normas establecidas.
12. Participar en la elaboración e implementación del Reglamento Interno de Trabajo estandarizando y estableciendo las normas que regirán al personal de las estaciones, para mantener un ambiente laboral seguro y armonioso.
13. Verificar el cumplimiento de los lineamientos de las estaciones y su reglamento interno, así como el reglamento de usuarios con la finalidad de mantener una estandarización así como una gran calidad en el servicio.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.1.1. Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil Zona Sur.

Objetivos

Establecer las acciones preventivas y auxilio en el área de responsabilidad efectuando medidas de protección en materia de seguridad y protección civil, así como los procedimientos y protocolos para atender las situaciones de emergencia, contingencia y siniestro, en apego a las disposiciones normativas establecidas en las materias y salvaguardar la integridad para el personal, usuarios y bienes.

Funciones

1. Orientar la implementación de los protocolos de prevención de accidentes, respuesta a situaciones de rescate, emergencia y evacuación que se presente en las instalaciones, a fin de estar preparados para afrontar incidentes y emergencias.
2. Implementar los protocolos de Protección Civil en cada una de las instalaciones del Tren Maya, estableciendo medidas y dispositivos de protección a fin de prevenir y atender emergencias o desastres por fenómenos naturales y/o antrópicos.
3. Reportar las amenazas y riesgos potenciales externos e internos que pudieran presentar un peligro a la empresa y a sus usuarios, para abordar situaciones de emergencia y evitar accidentes.
4. Aplicar los protocolos que detecten, evalúen y mitiguen los posibles riesgos causados por agentes perturbadores meteorológicos y/o naturales para mantener y mejorar continuamente los procesos de atención y seguridad.
5. Informar los boletines y alertas meteorológicas como climatológicas que se distribuyen a las diversas áreas de la empresa, para que la operación ferroviaria se realice con seguridad.

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

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	41 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

6. Desarrollar los protocolos de inspección en las secciones encargadas de monitorear la información meteorológica, con el objetivo de emitir alertas que salvaguarden la infraestructura y los sistemas de la empresa.
7. Reportar los eventos que se detecten o informen a través del personal de seguridad en cada uno de los inmuebles de responsabilidad, con el objetivo de informar las acciones que se lleven a cabo o en su caso el apoyo de las interdependencias.
8. Responder a incidentes de seguridad, asegurando la operatividad del inmueble y concreta comunicación con las fuerzas de seguridad, a fin de evitar poner en riesgo la integridad de los usuarios.
9. Coordinar las supervisiones de personal de seguridad para verificar que el mismo se encuentre efectuando sus actividades y detectar posibles peligros o vulnerabilidades en materia de seguridad física definiendo acciones solucionadoras.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.1.2. Subgerencia de Operación y Enlace con Estaciones Sur.

Objetivo

Implementar controles y seguimiento en los procesos operativos, logísticos y de cuidado de las edificaciones, equipos y sistemas, en apego a las especificaciones técnicas y normativas de la empresa, así como disposiciones referidas en el marco regulatorio aplicable, para atender las necesidades solicitadas por las estaciones para garantizar la eficacia en la operación en las estaciones.

Funciones

1. Auxiliar a la gerencia operativa de zona en la elaboración de estadísticas, planes de trabajo, informes y programas de supervisión, para el cumplimiento de las funciones primordiales de la jurisdicción zonal.
2. Implementar acciones que fomenten una relación sana en materia de comunicación, capacitación e integración con el personal en las estaciones, garantizando el desempeño laboral de forma efectiva y respetuosa con la finalidad de cumplir con los objetivos de servicio eficiente en las estaciones.
3. Supervisar el desempeño de las actividades del personal técnico operativo, para cumplir con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Coadyuvar en la ejecución del programa de supervisiones de zona, de personal que labora en las estaciones y estado de conservación de las edificaciones, con la finalidad de comprobar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Participar en la supervisión que realice la Agencia Reguladora de Transporte Ferroviario, con el objeto de mantener la operación de las estaciones dentro del marco de la normatividad vigente.
6. Elaborar los trámites que se requieran en los aspectos técnicos operativos de las estaciones, para el buen funcionamiento y servicio ferroviario.
7. Participar con las áreas competentes en la implementación de las medidas de protección y vigilancia, aportando el equipamiento requerido para prevenir incidentes y mantener la seguridad de las estaciones.
8. Atender las incidencias ocurridas en caso de alguna avería y/o que requiera mantenimiento a los equipos electromecánicos para facilitar la gestión eficiente de los recursos y trazabilidad de acciones realizadas.

Handwritten blue marks on the right margin, including a checkmark and a large signature.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	42 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

9. Coordinar que se realicen inspecciones regulares al estado de conservación de los equipos electromecánicos de las estaciones, para registrar las inconsistencias en el funcionamiento garantizando la seguridad del personal, usuarios y de los bienes de la empresa.
10. Verificar que se realicen inspecciones regulares al estado de conservación de los equipos electromecánicos de las estaciones, para registrar las inconsistencias en el funcionamiento y garantizar seguridad operativa.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.1. Gerencia de Estación A Palenque.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de la estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	43 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas.
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.2.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Palenque.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.

X
g
p

9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.
11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.2.2. Subgerencia de Operación de Estación Palenque.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark and a signature.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	45 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del cómo recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.3. Gerencia Auxiliar de Estación Palenque.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	46 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.4. Gerencia de Estación A Escárcega.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones:

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las estaciones a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de



 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'ÁAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	47 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.

12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.4.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Escárcega.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente y proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, esto por medio de una conciliación del reporte total de operaciones, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo para su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	48 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario para el inicio de operación de taquillas.
 1. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina.
 2. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.
 3. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.4.2. Subgerencia de Operación de Estación Escárcega.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	49 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del cómo recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.5. Gerencia Auxiliar de Estación Escárcega.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.

Handwritten blue marks on the right margin, including a large 'X' and several vertical lines.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	50 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.6. Gerencia de Estación A San Francisco de Campeche.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las estaciones a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.

X
 J
 P

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	51 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.6.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación S.F. Campeche.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
2. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente y proceder con los pagos oportunos.
3. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, esto por medio de una conciliación del reporte total de operaciones, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo para su registro, confirmación y rendición de cuentas.
4. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
5. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
6. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
7. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
8. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por

X
R
g
P

medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario para el inicio de operación de taquillas.

9. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina.
10. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.6.2. Subgerencia de Operación de Estación Campeche.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	53 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.7. Gerencia Auxiliar de Estación San Francisco de Campeche.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark and several vertical lines.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	54 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.8. Gerencia de Estación B Boca del Cerro.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para

Handwritten blue marks on the right margin, including a checkmark and a large signature-like scribble.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	55 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

- poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.9. Gerencia de Estación B Carrillo Puerto – Champotón.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	56 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

brevedad.

13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.10. Gerencia de Estación B Xpujil.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.

Handwritten blue marks on the right margin, including a checkmark, a vertical line, and a signature.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	57 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.3.11. Gerencia de Estación B Tenosique.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

 TREN MAYA TS'IIIMIN K'AAK	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	58 de 134	 Defensa Secretaría de la Defensa Nacional
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.3.12. Gerencia de Estación B Edzná.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



1.1.1.3.13. Gerencia de Estación B Calakmul.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark and several vertical lines.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	60 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.3.14. Gerencia de Estación B El triunfo.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.






	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	61 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.3.15. Gerencia de Estación B Tenabo.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark, a vertical line, and a signature-like scribble.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	62 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.3.16. Gerencia de Estación B Centenario.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.




	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	63 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.3.17. Gerencia de Estación B Candelaria.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a large checkmark and a signature.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	64 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.3.18. Gerencia de Estación B Hecelchakán.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

[Handwritten signature and initials in blue ink]

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	65 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4 Dirección de Gestión Territorial Zona Norte.

Objetivo

Verificar y dar seguimiento a los diferentes programas y directrices relativos a la operación y asignación de los recursos humanos y financieros involucrados en las estaciones del Tren Maya, S.A. de C.V. bajo su jurisdicción, en apego a las disposiciones normativas correspondientes, así como dar seguimiento a cualquier incidencia que se presente en estas, para ofrecer un servicio de calidad y seguro en las estaciones.

Funciones

1. Coordinar la implementación de las disposiciones ferroviarias en materia de operaciones en las estaciones, en el área de su jurisdicción, así como supervisar su cumplimiento para ofrecer un servicio de calidad y facilitar la movilidad y confort de los usuarios.
2. Definir los lineamientos del funcionamiento de las estaciones y su reglamento interno, así como el reglamento de usuarios, para garantizar la convivencia y calidad del servicio en las estaciones.
3. Difundir y supervisar la aplicación de los protocolos de seguridad física que se reciba de la Dirección de Seguridad Física y Protección Civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes en las estaciones.
4. Coordinar el envío de reportes relativos al desempeño administrativo, financiero y operativo de las estaciones bajo su jurisdicción, al área específica de la Coordinación bajo los formatos establecidos, para asegurar el flujo de información al corporativo que permita controlar el desempeño de las estaciones en diversos ámbitos.
5. Establecer mecanismos de supervisión al funcionamiento operativo y administrativo de las estaciones bajo su jurisdicción, verificando el cumplimiento a los reglamentos internos, para detectar áreas de oportunidad que contribuyan a alinear la operación diaria con los objetivos de la empresa, estableciendo medidas de acción correctivas.
6. Comunicar al nivel jerárquico superior que la operación de los equipos ferroviarios se realiza de conformidad con los procedimientos establecidos por la normatividad aplicable, con el fin de salvaguardar la seguridad y funcionamiento en las estaciones.
7. Coordinar visitas de inspección y verificación a las instalaciones no ferroviarias de las estaciones, con el fin de detectar carencias, uso de las instalaciones, irregularidades, quejas, sugerencias y riesgos potenciales.
8. Desarrollar informes de las inspecciones realizadas a las estaciones bajo su jurisdicción que permitan identificar áreas de oportunidad en las actividades operativas y administrativas, para mejorar los procesos y procedimientos en cada una de las zonas y contribuir en la toma de decisiones de los puestos superiores.
9. Vigilar que las estaciones bajo su jurisdicción cuenten con el equipo, material, vehículos, mobiliario y personal necesarios para asegurar el desarrollo de la operación.
10. Contener las demandas de tipo social con motivo de la operación de las estaciones, ordenando la ejecución del protocolo de atención respectivo y reportando al inmediato superior para que se activen las instancias correspondientes al interior de la empresa y se pueda restablecer la operación del servicio
11. Vigilar el cumplimiento de procedimientos en materia de servicios en las estaciones, así como gestión administrativa y operativa, a través de la revisión de documentación y reportes generados por los subalternos, para asegurar la calidad y operación del servicio ferroviario, proponiendo áreas de mejora.
12. Supervisar el control y resguardo de los recursos financieros generados por los servicios ofrecidos

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	66 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

en las estaciones, para la integración de información financiera.

13. Informar a su superior inmediato cualquier anomalía reportada en los informes de los jefes de estación, relativa a algún desperfecto y/o necesidad de mantenimiento de los equipos ferroviarios y de las instalaciones de las estaciones para que sea gestionado y atendido por la instancia competente, garantizando la continua operación de los servicios que ofrece la empresa.
14. Supervisar los reportes en materia de ventas en taquillas de cada una de las estaciones bajo su jurisdicción para asegurar que se registran los ingresos conforme a la normativa aplicable.
15. Asegurar la implementación de las políticas y directrices en materia de nodos multimodales de transporte en las estaciones bajo su jurisdicción, para facilitar la movilidad de pasajeros que utilizan el Tren Maya.
16. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.4.1. Gerencia de Coordinación Zona Norte.

Objetivo

Inspeccionar la gestión de las estaciones a su cargo, revisando periódicamente los reportes realizados por los Jefes de Estación, así como realizando informes y análisis sobre el desempeño de éstas, de conformidad a los lineamientos establecidos por la empresa, para controlar de forma eficiente y efectiva el funcionamiento de las estaciones contribuyendo a la mejora en los procesos.

Funciones

1. Elaborar reportes sobre la información recopilada de las estaciones relativo a su funcionamiento y desempeño administrativo, financiero y operativo, bajo los estándares establecidos por su Coordinación, para mantener actualizado el canal de comunicación con el corporativo durante la jornada laboral.
2. Revisar informes generados por la Subgerencia de Enlace Admtvo. sobre la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para cumplir los estándares establecidos por la empresa.
3. Supervisar que se cumplan los lineamientos del programa del estado de conservación de todas las instalaciones, edificios y equipo no ferroviario de las estaciones para llevar un control sobre la condición de funcionamiento en su zona de adscripción.
4. Realizar análisis de datos y evaluación de información sobre el funcionamiento de las estaciones, para generar insumos que permitan a su superior inmediato desarrollar informes que identifiquen áreas de oportunidad para un mejor desempeño de las estaciones.
5. Implementar técnicas de comunicación a través de mesas de trabajo físicas o virtuales que fomenten el intercambio de información con las estaciones de la jurisdicción, para identificar necesidades administrativas, de recursos humanos y operativas de las estaciones.
6. Implementar los planes de supervisión de manera periódica en las estaciones para garantizar que los procesos se cumplan de acuerdo con las normas y lineamientos de la coordinación y la empresa.
7. Validar los reportes que consignan el estado de conservación y la disposición del equipo no ferroviario que se utiliza en las operaciones de las estaciones bajo su jurisdicción, con el propósito de identificar las necesidades de mantenimiento y/o abastecimiento de insumos que intervienen en la operación.
8. Coadyuvar junto con otras áreas en los protocolos de seguridad, para prevenir y mitigar

X
R
g
P

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	67 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

contingencias, así como garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y bienes de la empresa.

9. Revisar que los reportes emitidos por la ARTF de las estaciones a su cargo se proporcionen a los Jefes de Estaciones, para que las incidencias observadas sean atendidas con prontitud para garantizar que la empresa cumpla con las normas establecidas.
10. Participar en la elaboración e implementación del Reglamento Interno de Trabajo estandarizando y estableciendo las normas que regirán al personal de las estaciones, para mantener un ambiente laboral seguro y armonioso.
11. Verificar el cumplimiento de los lineamientos de las estaciones y su reglamento interno, así como el reglamento de usuarios con la finalidad de mantener una estandarización así como una gran calidad en el servicio.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.4.1.1. Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil Zona Norte.

Objetivos

Establecer las acciones preventivas y auxilio en el área de responsabilidad efectuando medidas de protección en materia de seguridad y protección civil, así como los procedimientos y protocolos para atender las situaciones de emergencia, contingencia y siniestro, en apego a las disposiciones normativas establecidas en las materias, con el fin de salvaguardar la integridad para el personal, usuarios y bienes.

Funciones

1. Orientar la implementación de los protocolos de prevención de accidentes, respuesta a situaciones de rescate, emergencia y evacuación que se presente en las instalaciones, a fin de estar preparados para afrontar incidentes y emergencias.
2. Implementar los protocolos de Protección Civil en cada una de las instalaciones del Tren Maya, estableciendo medidas y dispositivos de protección a fin de prevenir y atender emergencias o desastres por fenómenos naturales y/o antrópicos.
3. Reportar las amenazas y riesgos potenciales externos e internos que pudieran presentar un peligro a la empresa y a sus usuarios, para abordar situaciones de emergencia y evitar accidentes.
4. Aplicar los protocolos que detecten, evalúen y mitiguen los posibles riesgos causados por agentes perturbadores meteorológicos y/o naturales para mantener y mejorar continuamente los procesos de atención y seguridad.
5. Informar los boletines y alertas meteorológicas como climatológicas que se distribuyen a las diversas áreas de la empresa, para que la operación ferroviaria se realice con seguridad.
6. Desarrollar los protocolos de inspección en las secciones encargadas de monitorear la información meteorológica, con el objetivo de emitir alertas que salvaguarden la infraestructura y los sistemas de la empresa.
7. Reportar los eventos que se detecten o informen a través del personal de seguridad en cada uno de los inmuebles de responsabilidad, con el objetivo de informar las acciones que se lleven a cabo o en su caso el apoyo de las interdependencias.
8. Responder a incidentes de seguridad, asegurando la operatividad del inmueble y concreta comunicación con las fuerzas de seguridad, a fin de evitar poner en riesgo la integridad de los usuarios.
9. Coordinar las supervisiones de personal de seguridad para verificar que el mismo se encuentre

Handwritten blue marks on the right margin, including a checkmark, a vertical line, and a stylized signature.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	68 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

efectuando sus actividades y detectar posibles peligros o vulnerabilidades en materia de seguridad física definiendo acciones solucionadoras.

10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

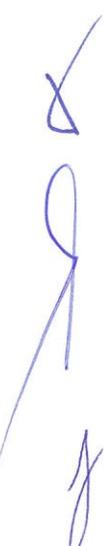
1.1.1.4.1.2. Subgerencia de Operación y Enlace con Estaciones Norte.

Objetivo

Implementar controles y seguimiento en los procesos operativos, logísticos y de cuidado de las edificaciones, equipos y sistemas, en apego a las especificaciones técnicas y normativas de la empresa, así como disposiciones referidas en el marco regulatorio aplicable, atendiendo las necesidades solicitadas por las estaciones para garantizar la eficacia en la operación en las estaciones.

Funciones

1. Auxiliar a la gerencia operativa de zona en la elaboración de estadísticas, planes de trabajo, informes y programas de supervisión, para el cumplimiento de las funciones primordiales de la jurisdicción zonal.
2. Implementar acciones que fomenten una relación sana en materia de comunicación, capacitación e integración con el personal en las estaciones, garantizando el desempeño laboral de forma efectiva y respetuosa con la finalidad de cumplir con los objetivos de servicio eficiente en las estaciones.
3. Coadyuvar en la ejecución del programa de supervisiones de zona, de personal que labora en las estaciones y estado de conservación de las edificaciones, con la finalidad de comprobar el correcto funcionamiento de las estaciones.
4. Participar en la supervisión que realice la Agencia Reguladora de Transporte Ferroviario, con el objeto de mantener la operación de las estaciones dentro del marco de la normatividad vigente.
5. Elaborar los trámites que se requieran en los aspectos técnicos operativos de las estaciones, para el buen funcionamiento y servicio ferroviario.
6. Participar con las áreas competentes en la implementación de las medidas de protección y vigilancia, aportando el equipamiento requerido para prevenir incidentes y mantener la seguridad de las estaciones.
7. Atender las incidencias ocurridas en caso de alguna avería y/o que requiera mantenimiento a los equipos electromecánicos para facilitar la gestión eficiente de los recursos y trazabilidad de acciones realizadas.
8. Coordinar que se realicen inspecciones regulares al estado de conservación de los equipos electromecánicos de las estaciones, para registrar las inconsistencias en el funcionamiento garantizando la seguridad del personal, usuarios y de los bienes de la empresa.
9. Verificar que se realicen inspecciones regulares al estado de conservación de los equipos electromecánicos de las estaciones, para registrar las inconsistencias en el funcionamiento y garantizar seguridad operativa.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.




	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	69 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.2. Gerencia de Estación A Umán.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
11. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
12. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
13. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
14. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	70 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

15. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.4.2.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Umán.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.
11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.

12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.4.2.2. Subgerencia de Operación de Estación Umán.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	72 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.3. Gerencia Auxiliar de Estación Umán.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.4.4. Gerencia de Estación A Mérida-Teya.

Objetivos

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	73 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	74 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.4.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Mérida-Teya.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.
11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.





	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	75 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.4.2. Subgerencia de Operación de Estación Mérida-Teya.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



1.1.1.4.5. Gerencia Auxiliar de Estación Mérida-Teya.

Objetivo

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	76 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.4.6. Gerencia de Estación A Chichen-Itzá.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	77 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

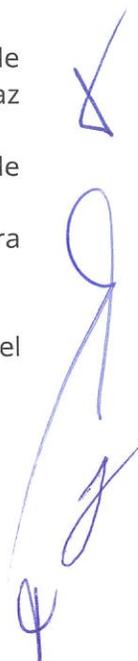
establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.4.6.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Chichen-Itzá.

Objetivo



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	78 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.
11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



1.1.1.4.6.2. Subgerencia de Operación de Estación Chichen-Itzá.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	80 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.7. Gerencia Auxiliar de Estación Chichen-Itzá.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	81 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.8. Gerencia de Estación A Valladolid.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con el objeto de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que la gestión de los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumpla con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones y vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, garantizando la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que todos los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios, buscando que se mantenga el orden para asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, así como proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios, para garantizar el éxito de ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios, proveedores e innovando áreas a mejorar buscando siempre la eficiencia.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la venta de derechos de viajes y renta de locales comerciales.
11. Elaborar y remitir informes que sean requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.
13. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	82 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.

14. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.

1.1.1.4.8.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Valladolid.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.

X
R
J
P

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	83 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.4.8.2. Subgerencia de Operación de Estación Valladolid.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a large checkmark and several vertical lines.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	84 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.9. Gerencia Auxiliar de Estación Valladolid.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark, a large vertical scribble, and a signature.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	85 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.10. Gerencia de Estación A Cancún Aeropuerto.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el

X
R
i
Q

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	86 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.4.10.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Cancún Aeropuerto.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.
11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	87 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.4.10.2. Subgerencia de Operación de Estación Cancún Aeropuerto.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente .
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue marks on the right margin, including a checkmark and several scribbles.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	88 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.11. Gerencia Auxiliar de Estación Cancún Aeropuerto.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue marks on the right margin, including a checkmark, a large 'C', a vertical line, and a signature-like mark.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	89 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.12. Gerencia de Estación B Calkiní.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

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

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	90 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

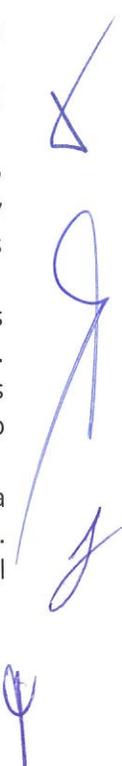
1.1.1.4.13. Gerencia de Estación B Tixkokob.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	91 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.14. Gerencia de Estación B Nuevo Xcán.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark, a vertical line, and a signature-like scribble.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	92 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.15. Gerencia de Estación B Maxcanú.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

X
R
J
P

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	93 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.16. Gerencia de Estación B Izamal.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue marks on the right side of the page, including a large checkmark, a signature, and the number 4.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	94 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.4.17. Gerencia de Estación B Leona Vicario.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark and several vertical lines.

 TREN MAYA <small>TS'IIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	95 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5. Dirección de Gestión Territorial Zona Oriente.

Objetivo

Verificar y dar seguimiento a los diferentes programas y directrices relativos a la operación y asignación de los recursos humanos y financieros involucrados en las estaciones del Tren Maya, S.A. de C.V. bajo su jurisdicción, en apego a las disposiciones normativas correspondientes, así como dar seguimiento a cualquier incidencia que se presente en estas, para ofrecer un servicio de calidad y seguro en las estaciones.

Funciones

1. Coordinar la implementación de las disposiciones ferroviarias en materia de operaciones en las estaciones, en el área de su jurisdicción, así como supervisar su cumplimiento para ofrecer un servicio de calidad y facilitar la movilidad y confort de los usuarios.
2. Definir los lineamientos del funcionamiento de las estaciones y su reglamento interno, así como el reglamento de usuarios, para garantizar la convivencia y calidad del servicio en las estaciones.
14. Difundir y supervisar la aplicación de los protocolos de seguridad física que se reciba de la Dirección de Seguridad Física y Protección Civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes en las estaciones.
15. Coordinar el envío de reportes relativos al desempeño administrativo, financiero y operativo de las estaciones bajo su jurisdicción, al área específica de la Coordinación bajo los formatos establecidos, para asegurar el flujo de información al corporativo que permita controlar el desempeño de las estaciones en diversos ámbitos.
16. Establecer mecanismos de supervisión al funcionamiento operativo y administrativo de las estaciones bajo su jurisdicción, verificando el cumplimiento a los reglamentos internos, para detectar áreas de oportunidad que contribuyan a alinear la operación diaria con los objetivos de la empresa, estableciendo medidas de acción correctivas.
17. Comunicar al nivel jerárquico superior que la operación de los equipos ferroviarios se realiza de conformidad con los procedimientos establecidos por la normatividad aplicable, con el fin de salvaguardar la seguridad y funcionamiento en las estaciones.
3. Coordinar visitas de inspección y verificación a las instalaciones no ferroviarias de las estaciones, con el fin de detectar carencias, uso de las instalaciones, irregularidades, quejas, sugerencias y riesgos potenciales.
4. Desarrollar informes de las inspecciones realizadas a las estaciones bajo su jurisdicción que permitan identificar áreas de oportunidad en las actividades operativas y administrativas, para mejorar los procesos y procedimientos en cada una de las zonas y contribuir en la toma de decisiones de los puestos superiores.
5. Vigilar que las estaciones bajo su jurisdicción cuenten con el equipo, material, vehículos, mobiliario y personal necesarios para asegurar el desarrollo de la operación.
6. Contener las demandas de tipo social con motivo de la operación de las estaciones, ordenando la ejecución del protocolo de atención respectivo y reportando al inmediato superior para que se activen las instancias correspondientes al interior de la empresa y se pueda restablecer la operación del servicio
7. Vigilar el cumplimiento de procedimientos en materia de servicios en las estaciones, así como gestión administrativa y operativa, a través de la revisión de documentación y reportes generados por los subalternos, para asegurar la calidad y operación del servicio ferroviario, proponiendo áreas de mejora.

X
C
/

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	96 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

8. Supervisar el control y resguardo de los recursos financieros generados por los servicios ofrecidos en las estaciones, para la integración de información financiera.
9. Informar a su superior inmediato cualquier anomalía reportada en los informes de los jefes de estación, relativa a algún desperfecto y/o necesidad de mantenimiento de los equipos ferroviarios y de las instalaciones de las estaciones para que sea gestionado y atendido por la instancia competente, garantizando la continua operación de los servicios que ofrece la empresa.
10. Supervisar los reportes en materia de ventas en taquillas de cada una de las estaciones bajo su jurisdicción para asegurar que se registran los ingresos conforme a la normativa aplicable.
11. Asegurar la implementación de las políticas y directrices en materia de nodos multimodales de transporte en las estaciones bajo su jurisdicción, para facilitar la movilidad de pasajeros que utilizan el Tren Maya.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.1. Gerencia de Coordinación Zona Oriente.

Objetivo

Inspeccionar la gestión de las estaciones a su cargo, revisando periódicamente los reportes realizados por los Jefes de Estación, así como realizando informes y análisis sobre el desempeño de éstas, de conformidad a los lineamientos establecidos por la empresa, para controlar de forma eficiente y efectiva el funcionamiento de las estaciones contribuyendo a la mejora en los procesos.

Funciones

1. Elaborar reportes sobre la información recopilada de las estaciones relativo a su funcionamiento y desempeño administrativo, financiero y operativo, bajo los estándares establecidos por su Coordinación, para mantener actualizado el canal de comunicación con el corporativo durante la jornada laboral.
2. Revisar informes generados por la Subgerencia de Enlace Admtvo. sobre la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para cumplir los estándares establecidos por la empresa.
3. Supervisar que se cumplan los lineamientos del programa del estado de conservación de todas las instalaciones, edificios y equipo no ferroviario de las estaciones para llevar un control sobre la condición de funcionamiento en su zona de adscripción.
4. Realizar análisis de datos y evaluación de información sobre el funcionamiento de las estaciones, para generar insumos que permitan a su superior inmediato desarrollar informes que identifiquen áreas de oportunidad para un mejor desempeño de las estaciones.
5. Implementar técnicas de comunicación a través de mesas de trabajo físicas o virtuales que fomenten el intercambio de información con las estaciones de la jurisdicción, para identificar necesidades administrativas, de recursos humanos y operativas de las estaciones.
6. Implementar los planes de supervisión de manera periódica en las estaciones para garantizar que los procesos se cumplan de acuerdo con las normas y lineamientos de la coordinación y la empresa.
7. Validar los reportes que consignan el estado de conservación y la disposición del equipo no ferroviario que se utiliza en las operaciones de las estaciones bajo su jurisdicción, con el propósito de identificar las necesidades de mantenimiento y/o abastecimiento de insumos que intervienen en la operación.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	97 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

8. Coadyuvar junto con otras áreas en los protocolos de seguridad, para prevenir y mitigar contingencias, así como garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y bienes de la empresa.
9. Revisar que los reportes emitidos por la ARTF de las estaciones a su cargo se proporcionen a los Jefes de Estaciones, para que las incidencias observadas sean atendidas con prontitud para garantizar que la empresa cumpla con las normas establecidas.
10. Participar en la elaboración e implementación del Reglamento Interno de Trabajo estandarizando y estableciendo las normas que regirán al personal de las estaciones, para mantener un ambiente laboral seguro y armonioso.
11. Verificar el cumplimiento de los lineamientos de las estaciones y su reglamento interno, así como el reglamento de usuarios con la finalidad de mantener una estandarización así como una gran calidad en el servicio.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.1.1. Subgerencia de Seguridad Física y Protección Civil Zona Oriente.

Objetivos

Establecer las acciones preventivas y auxilio en el área de responsabilidad efectuando medidas de protección en materia de seguridad y protección civil, así como los procedimientos y protocolos para atender las situaciones de emergencia, contingencia y siniestro, en apego a las disposiciones normativas establecidas en las materias, con el fin de salvaguardar la integridad para el personal, usuarios y bienes.

Funciones

1. Orientar la implementación de los protocolos de prevención de accidentes, respuesta a situaciones de rescate, emergencia y evacuación que se presente en las instalaciones, a fin de estar preparados para afrontar incidentes y emergencias.
2. Implementar los protocolos de Protección Civil en cada una de las instalaciones del Tren Maya, estableciendo medidas y dispositivos de protección a fin de prevenir y atender emergencias o desastres por fenómenos naturales y/o antrópicos.
3. Reportar las amenazas y riesgos potenciales externos e internos que pudieran presentar un peligro a la empresa y a sus usuarios, para abordar situaciones de emergencia y evitar accidentes.
4. Aplicar los protocolos que detecten, evalúen y mitiguen los posibles riesgos causados por agentes perturbadores meteorológicos y/o naturales para mantener y mejorar continuamente los procesos de atención y seguridad.
5. Informar los boletines y alertas meteorológicas como climatológicas que se distribuyen a las diversas áreas de la empresa, para que la operación ferroviaria se realice con seguridad.
6. Desarrollar los protocolos de inspección en las secciones encargadas de monitorear la información meteorológica, con el objetivo de emitir alertas que salvaguarden la infraestructura y los sistemas de la empresa.
7. Reportar los eventos que se detecten o informen a través del personal de seguridad en cada uno de los inmuebles de responsabilidad, con el objetivo de informar las acciones que se lleven a cabo o en su caso el apoyo de las interdependencias.
8. Responder a incidentes de seguridad, asegurando la operatividad del inmueble y concreta comunicación con las fuerzas de seguridad, a fin de evitar poner en riesgo la integridad de los

X
C
/

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	98 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

usuarios.

9. Coordinar las supervisiones de personal de seguridad para verificar que el mismo se encuentre efectuando sus actividades y detectar posibles peligros o vulnerabilidades en materia de seguridad física definiendo acciones solucionadoras.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.1.2. Subgerencia de Operación y Enlace con Estaciones Oriente.

Objetivo

Implementar controles y seguimiento en los procesos operativos, logísticos y de cuidado de las edificaciones, equipos y sistemas, en apego a las especificaciones técnicas y normativas de la empresa, así como disposiciones referidas en el marco regulatorio aplicable, atendiendo las necesidades solicitadas por las estaciones para garantizar la eficacia en la operación en las estaciones.

Funciones

1. Auxiliar a la gerencia operativa de zona en la elaboración de estadísticas, planes de trabajo, informes y programas de supervisión, para el cumplimiento de las funciones primordiales de la jurisdicción zonal.
2. Implementar acciones que fomenten una relación sana en materia de comunicación, capacitación e integración con el personal en las estaciones, garantizando el desempeño laboral de forma efectiva y respetuosa con la finalidad de cumplir con los objetivos de servicio eficiente en las estaciones.
3. Coadyuvar en la ejecución del programa de supervisiones de zona, de personal que labora en las estaciones y estado de conservación de las edificaciones, con la finalidad de comprobar el correcto funcionamiento de las estaciones.
4. Participar en la supervisión que realice la Agencia Reguladora de Transporte Ferroviario, con el objeto de mantener la operación de las estaciones dentro del marco de la normatividad vigente.
5. Elaborar los trámites que se requieran en los aspectos técnicos operativos de las estaciones, para el buen funcionamiento y servicio ferroviario.
6. Participar con las áreas competentes en la implementación de las medidas de protección y vigilancia, aportando el equipamiento requerido para prevenir incidentes y mantener la seguridad de las estaciones.
7. Atender las incidencias ocurridas en caso de alguna avería y/o que requiera mantenimiento a los equipos electromecánicos para facilitar la gestión eficiente de los recursos y trazabilidad de acciones realizadas.
8. Coordinar que se realicen inspecciones regulares al estado de conservación de los equipos electromecánicos de las estaciones, para registrar las inconsistencias en el funcionamiento garantizando la seguridad del personal, usuarios y de los bienes de la empresa.
9. Verificar que se realicen inspecciones regulares al estado de conservación de los equipos electromecánicos de las estaciones, para registrar las inconsistencias en el funcionamiento y garantizar seguridad operativa.
10. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark and several vertical lines.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	99 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.2. Gerencia de Estación A Puerto Morelos.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas.
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark and a signature.

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'AAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	100 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.2.1. Subgerencia de Enlace Admvtv. de Estación Puerto Morelos.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.
11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.

 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'ÁAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	101 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.2.2. Subgerencia de Operación de Estación Puerto Morelos.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente .
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark, a large stylized signature, and a vertical line.

 TREN MAYA <small>TS'IIIMIN K'ÁAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	102 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

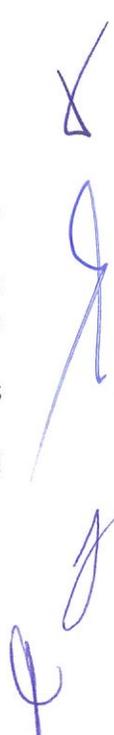
1.1.1.5.3. Gerencia Auxiliar de Estación Puerto Morelos.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	103 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.4. Gerencia de Estación A Playa del Carmen.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark, a vertical line, and a signature.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	104 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.4.1. Subgerencia de Enlace Admvto. de Estación Playa del Carmen.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.





	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	105 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.4.2. Subgerencia de Operación de Estación Playa del Carmen.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a large checkmark and several vertical lines.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	106 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.5. Gerencia Auxiliar de Estación Playa del Carmen.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.6. Gerencia de Estación A Tulum.

Objetivos

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	107 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas.
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.

✓

→

8

4

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	108 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.6.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Tulum.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	109 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.6.2. Subgerencia de Operación de Estación Tulum.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente .
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.





	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	110 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.7. Gerencia Auxiliar de Estación Tulum.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	111 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.8. Gerencia de Estación A Tulum Aeropuerto.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.

X
R
J
4

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	112 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.8.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Tulum Aeropuerto.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.
11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark, a vertical line, and a signature-like scribble.

12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.8.2. Subgerencia de Operación de Estación Tulum Aeropuerto.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	114 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.9. Gerencia Auxiliar de Estación Tulum Aeropuerto.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue marks on the right margin, including a checkmark and several stylized signatures or initials.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	115 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.10. Gerencia de Estación A Felipe Carrillo Puerto.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	116 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.10.1 Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Felipe Carrillo Puerto.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.
11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	117 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.10.2 Subgerencia de Operación de Estación Felipe Carrillo Puerto.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

[Handwritten signature and initials in blue ink]

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	118 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.11. Gerencia Auxiliar de Estación Felipe Carrillo Puerto.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



1.1.1.5.12. Gerencia de Estación A Bacalar.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el



 TREN MAYA <small>TSIIMIN K'ÁAK</small>	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	120 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.12.1. Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Bacalar.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	121 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.12.2. Subgerencia de Operación de Estación Bacalar.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	122 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.13. Gerencia Auxiliar de Estación Bacalar.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	123 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.14. Gerencia de Estación A Chetumal Aeropuerto.

Objetivos

Controlar, dirigir y gestionar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo A, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos en la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a los directivos de la empresa.
2. Coordinar la difusión al público en general de los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación a fin de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Validar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa para brindar un servicio completo y satisfactorio a los usuarios.
4. Supervisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, verificando se realicen de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para garantizar un estado óptimo de las instalaciones de la estación.
5. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos de los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Coordinar las actividades que debe realizar el personal de la estación, de manera que sean aprovechadas al máximo sus capacidades, para mantener una operación eficiente y productiva.
7. Supervisar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación de los espacios comerciales y demás servicios sean llevados a cabo, para mantener el orden y asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Supervisar y coordinar la implementación de nuevas estrategias de mejora en la operatividad y funcionalidad de la estación, para garantizar el éxito en ventas, posicionamiento e imagen de la estación.
9. Coordinar y establecer los protocolos de seguridad en la estación, para garantizar el acceso seguro de los colaboradores, usuarios y proveedores.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas
11. Elaborar y remitir informes requeridos por la ARTF, coadyuvando dicho trabajo con el área de operaciones para cumplir con los parámetros requeridos, asegurando una operación segura, eficaz y continua a los usuarios en la estación.
12. Implementar estrategias que permitan la explotación de las estaciones e identificar área de oportunidad, para alcanzar los objetivos de la empresa.
13. Verificar el cumplimiento de los manuales y procedimientos de la operación en estaciones, para garantizar calidad y estandarización en la prestación del servicio a los usuarios.
14. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	124 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

15. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.14.1 Subgerencia de Enlace Admtvo. de Estación Chetumal Aeropuerto.

Objetivo

Brindar seguimiento y control relativo a los procesos administrativos, así como en lo contable, optimizando y resguardando el efectivo de la operación, verificando que los registros se lleven de manera correcta, establecer procesos para prevenir fraudes, errores e identificarlos, atender los gastos que por operación necesite la Estación y supervisar al personal para que se cumplan los lineamientos establecidos por la empresa, garantizando la eficacia del capital humano y mejorar las técnicas establecidas en la operación.

Funciones

1. Auxiliar a la Dirección de Recursos Humanos a recabar la documentación de aspirantes que realicen el proceso de contratación para llevar un control de su recepción conforme a los procedimientos establecidos por la empresa.
2. Consolidar los datos del personal, resguardando los documentos físicos y digitales, para integrar al expediente del colaborador de la estación.
3. Recabar los recibos de pago a proveedores por el contrato de servicios de luz, agua, mantenimiento, jardinería y arrendamiento, para reportar y gestionar con el área correspondiente así como proceder con los pagos oportunos.
4. Recibir y supervisar todos los cortes de turno de las taquillas, mediante el reporte "Total de Operaciones", verificando que la recepción de ingresos en efectivo, tarjeta de débito y crédito corresponda a lo que se tiene tanto en caja fuerte como en documento, para proceder con los depósitos a cuenta de la empresa y enviar la información al corporativo y proceder con su registro, confirmación y rendición de cuentas.
5. Aplicar los diferentes procesos en caso de contingencia como la falta de sistema de boletaje o falta de comunicación con las Terminales Punto de Venta, con la finalidad de no interrumpir la venta de boletos ni afectar en la operación de los turnos.
6. Apoyar en la integración y resguardo de la información contable generada por el cobro de boletos, así como de las incidencias surgidas por dicha operación, como diferencias tanto a favor como en contra existentes, para tener reporte documental de las mismas.
7. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
8. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
9. Coordinar con Tesorería el proceso de dotación y concentración del efectivo en las estaciones por medio de una compañía de traslado de valores, para mantener el flujo de efectivo necesario en la operación de taquillas.
10. Realizar las acciones pertinentes en caso de que se encuentre algún faltante, registrándose dentro del Vale de Faltante, así como el registro del taquillero para que se realice el descuento vía nómina sobre el mismo.
11. Apoyar en la recepción de documentación de instituciones externas para darle un trámite indicado y sean canalizados con el área correspondiente.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	125 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

1.1.1.5.14.2. Subgerencia de Operación de Estación Chetumal Aeropuerto.

Objetivo

Integrar los reportes, informes y/o documentación obtenidos de la supervisión del estado de conservación de edificaciones, equipos, sistemas, así como los reportes obtenidos de la operación en las taquillas y del área de atención a clientes, buscando asegurar que cumplan con las especificaciones técnicas necesarias en la operación de la estación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa, para asegurar la funcionalidad y operatividad de la infraestructura, la seguridad del personal, pasajeros, proveedores y terceros, así como el cuidado de la imagen de las instalaciones.

Funciones

1. Supervisar las inspecciones realizadas para verificar que el estado de conservación del equipamiento que integra la estación sea el óptimo y poder garantizar una operación segura.
2. Verificar que los informes de las incidencias detectadas antes, durante y después de la operación de la estación, se turnen a las áreas correspondientes, coordinando la supervisión para que sean atendidas por el área competente en el menor tiempo para poder asegurar una operación continua y sin riesgos.
3. Integrar y supervisar los reportes recibidos sobre el estatus de los trabajos de construcción, mantenimiento y preservación de instalaciones físicas para asegurar el funcionamiento de la estación con seguridad y eficiencia.
4. Supervisar y gestionar que el seguimiento a las incidencias ocurridas sea puntual, precisa y verificar se cuente con los recursos necesarios para realizar las acciones necesarias y mitigar las incidencias de manera eficiente.
5. Verificar que las gestiones de conservación y mantenimiento sean realizadas de manera oportuna y apegadas a los lineamientos para mantener la seguridad y funcionalidad de las estaciones.
6. Inspeccionar que los planes y programas de mantenimiento sean llevados a cabo de acuerdo con lo establecido por la empresa, para garantizar una operación segura dentro de las estaciones.
7. Supervisar los reportes de arqueos y cortes de taquilla realizados por el supervisor de taquilleros, para evitar que se tengan diferencias tanto de efectivo como en documentos de cobros con tarjetas de débito o crédito.
8. Supervisar que el personal de atención al cliente brinde la atención y servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la empresa, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a nuestros usuarios.
9. Revisar que el personal de atención al cliente proporcione la información correcta a los usuarios para evitar que sean mal informados y garantizar se cumplan los lineamientos fijados por la empresa.
10. Revisar que los taquilleros realicen sus operaciones, desde la recepción del fondo fijo de caja, cobros e información del como recepcionarán sus derechos de viaje para obtener información financiera y contable que sea verídica.
11. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	126 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.15. Gerencia Auxiliar de Estación Chetumal Aeropuerto.

Objetivo

Apoyar y auxiliar en el control de las estaciones tipo A asegurando que la dirección y gestión sea eficiente y efectiva, integrando la información necesaria y analizando datos que permitan preparar reportes relativos a su funcionamiento y estado de conservación, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que aumente los ingresos de la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.

Funciones

1. Apoyar en la elaboración de los informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada del día a día a la empresa.
2. Apoyar al Jefe de Estación titular en la coordinación y difusión al público en general los diferentes servicios disponibles que se ofrecen dentro y en las cercanías de las Estación con la finalidad de garantizar un continuo crecimiento de la Empresa.
3. Auxiliar al Jefe de Estación titular en la supervisión que realiza para verificar que los diferentes servicios ofrecidos en la Estación cumplan con los lineamientos establecidos por la empresa.
4. Revisar que se lleven a cabo los servicios de mantenimiento preventivo a las instalaciones, en apoyo al Jefe de Estación titular, verificando que se lleven a cabo de acuerdo a los programas establecidos por la empresa, para garantizar un buen estado de las instalaciones de la estación.
5. Auxiliar en la elaboración de los mecanismos necesarios para dar atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, así como continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar en la revisión de las actividades que debe realizar el personal de la estación con la finalidad de verificar que los recursos humanos sean aprovechados al máximo de sus capacidades, manteniendo una operación eficiente y productiva.
7. Revisar que los lineamientos establecidos por la empresa sobre la operación de los espacios comerciales y demás servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden y así asegurar el buen funcionamiento en la estación.
8. Auxiliar en la implementación de nuevas estrategias para mejorar la operatividad y funcionalidad de la estación, para proporcionar un mejor servicio y experiencia a los usuarios.
9. Implementar los protocolos que permitan el acceso y tránsito a la estación ferroviaria, con el fin de garantizar la fluidez y seguridad de las estaciones.
10. Apoyar a la gerencia de estación en la aplicación de protocolos que gestionan los diferentes servicios ofrecidos en la Estación, para mantener las operaciones funcionando bajo estándares de seguridad y eficiencia.
11. Apoyar y verificar que la explotación de la estación, se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas en la estación.
12. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyan en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.



	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	127 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.16. Gerencia de Estación B Limones-Chacchoben.

Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

X
 R
 J
 P

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	128 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

1.1.1.5.17. Gerencia de Estación B Kohunlich.

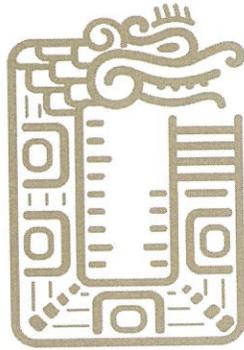
Objetivo

Gestionar y coordinar de manera eficiente y efectiva las operaciones relativas a proporcionar servicios a usuarios y a las operaciones ferroviarias en la estación tipo B, aplicando los mecanismos de verificación de la infraestructura, instalaciones, servicios, recursos materiales y administrativos para la operación de las mismas, garantizando su estado de conservación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la empresa, con el fin de realizar una explotación óptima de las estaciones que permitan tener ingresos a la empresa y brindar calidad en el servicio.

Funciones

1. Coordinar la elaboración de informes de las novedades e incidencias que lleguen a transcurrir a lo largo del día en su estación a cargo, con la finalidad de mantener informada y al día a la empresa.
2. Conducir la aplicación de los reglamentos instituidos para regular el comportamiento y funcionalidad de las estaciones manteniendo el orden y convivencia.
3. Implementar los mecanismos de supervisión de los procedimientos en materia de seguridad y protección civil, para garantizar la seguridad de los usuarios, colaboradores y visitantes.
4. Cumplir con los servicios de mantenimiento preventivo en las instalaciones, verificando que se lleven a cabo de acuerdo con los programas establecidos por la empresa, para asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones.
5. Colaborar en la elaboración de mecanismos que den atención inmediata y oportuna a los incidentes que ocurran en la estación, para brindar seguridad a los usuarios, así como asegurar continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
6. Apoyar a difundir una cultura de protección civil en las estaciones, para que el personal sea capaz de actuar ante situaciones de riesgo o situaciones de emergencia.
7. Coordinar que los lineamientos establecidos por la empresa en la operación y servicios ofrecidos sean cumplidos, para mantener el orden, la calidad así como el crecimiento económico de la empresa.
8. Contribuir en la elaboración del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo al mobiliario, para salvaguardar los bienes de la empresa.
9. Coordinar mantenimientos correctivos y preventivos en los equipos electromecánicos, así como determinar las acciones en la preservación de las instalaciones, vigilar la atención inmediata y oportuna de los incidentes que llegasen ocurrir en la estación, para garantizar la seguridad de los usuarios, al igual que continuidad en la operación y servicios que se prestan en la estación.
10. Supervisar y garantizar que la explotación de la Estación se lleve a cabo dentro de los lineamientos establecidos por la empresa, para salvaguardar los intereses y ganancias obtenidas por la empresa.
11. Supervisar y generar reporte de cumplimiento o incumplimiento la aplicación de los lineamientos en los locales y servicios que se proporcionen en las estaciones, para mantener un proceso estandarizado y correcto.
12. Generar el reporte completo sobre el estado físico de la estación así como su estado operativo para poder detectar alguna anomalía así como deficiencia y que estas puedan ser tratadas a la brevedad.
13. Atender las demás funciones que las disposiciones legales y reglamentarias le atribuyen en el ámbito de su competencia, así como aquellas que le confiera el jefe inmediato.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a large 'X' and several vertical lines.



**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

VII. GLOSARIO

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark and several scribbles.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	130 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

VII. Glosario

Administración Pública Federal: Conjunto de órganos que auxilian al Ejecutivo Federal en la realización de la función administrativa; se compone de la administración centralizada y paraestatal que consigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Adscripción: Acto o hecho de asignar a una persona al servicio de un puesto, o ubicar a una unidad administrativa dentro de otra de mayor jerarquía.

Área: Divisiones en que se estructura una organización, y que poseen diferentes funciones relacionadas con su actividad.

ARTF: Agencia Reguladora de Transporte Ferroviario.

Atribución: Apartado del Reglamento Interior, Estatuto, o normativa donde se encuentran las facultades conferidas a las Unidades Administrativas.

CCTV: Circuito Cerrado de Televisión.

Cuenta Digitalizada Comprobada: Reporte diario de las ventas que se envía a la Coordinación de Finanzas, contiene lo siguiente; corte de turno en taquillas, reporte detallado de operaciones (JASPER), tiras totalizadoras y depósito de la venta en efectivo.

D.O.F.: Diario Oficial de la Federación.

Descripción de funciones: Descripción del conjunto de actividades realizadas para alcanzar el objetivo general del puesto, las cuales deberán reflejar alineación y congruencia organizacional.

Enlace/Enlaces: Singular o plural, es la persona servidora pública designada para integrar y actualizar el Manual de Organización Específico.

Equipo ferroviario: Se refiere a todos los vehículos, maquinaria y herramientas diseñados específicamente para operar sobre las vías del tren y que son esenciales para el transporte de pasajeros, así como para el mantenimiento y gestión de la infraestructura ferroviaria.

Equipo no ferroviario: Todo aquel equipo y/o herramienta que aunque se utilizan en el entorno ferroviario, no están diseñados para circular sobre las vías.

Estaciones: Instalaciones donde los trenes se detienen para abordar o descender pasajeros, y donde se prestan servicios auxiliares.

Estructura Orgánica: Es la disposición esquemática o gráfica de la o las unidades administrativas que integran la empresa, en la cual se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con el ámbito de competencia definido en su marco jurídico normativo.

De esta forma se identifica el sistema formal de la organización a través de la división de funciones y la jerarquización de sus mandos, en las que se establece la interrelación y coordinación de éstos. Las estructuras se pueden representar en distintos bloques o rangos

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a checkmark, a vertical line, and a stylized signature.

	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	131 de 134	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

(Dirección General, Jefatura de Unidad, Coordinación General, Dirección de Área, Gerencia, Subgerencias y/o Jefatura de Departamento).

Escalón Superior: Superior jerárquico de mayor nivel en la empresa.

Manual de Organización Específico: Instrumento administrativo que registra la misión y visión, antecedentes, marco jurídico-administrativo, atribuciones, estructura orgánica, los niveles jerárquicos, grados de responsabilidad, objetivos y funciones de las áreas, así como servicios que proporciona. Permite desarrollar de forma ordenada y homogénea la información de la organización y funcionamiento de la entidad responsable. Sirve como referencia obligada para lograr el aprovechamiento de recursos y el desarrollo de funciones encomendadas. Busca promover la simplificación y mejora regulatoria con el objetivo de contar con una organización institucional eficiente. Todo esto bajo el principio de generar instrumentos jurídicos de gran visión, que faciliten su integración cada vez que se requieran actualizaciones, a fin de propiciar que se disponga de instrumentos normativo-administrativos vigentes y alineados.

MOE: Manual de Organización Específico.

Nodos Multimodales: Puntos de conexión entre diferentes tipos de transporte, como ferroviario, terrestre y aéreo.

Organigrama: Es la representación gráfica de la estructura orgánica de las áreas que integran la Unidad Administrativa u Órgano Administrativo Desconcentrado, la cual muestra sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y operación.

Persona Servidora Pública: Toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión subordinada al estado y está obligada a apegar su conducta a los principios de legalidad, lealtad, honradez, imparcialidad y eficiencia.

Protección Civil: Conjunto de medidas preventivas y correctivas en caso de situaciones de emergencia.

Protocolos: Conjunto de reglas y procedimientos establecidos para manejar situaciones específicas, como seguridad y operación.

Puesto: Unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tener tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia.

Recursos Humanos: Personas que forman parte de la empresa Tren Maya S.A. de C.V. como las actividades y funciones que se realizan para desarrollar y administrar a ese personal de manera efectiva.

Recursos Materiales: Son todos aquellos bienes tangibles que una empresa necesita para realizar sus actividades productivas y operativas.

S.A. de C.V. : Sociedad Anónima de Capital Variable.



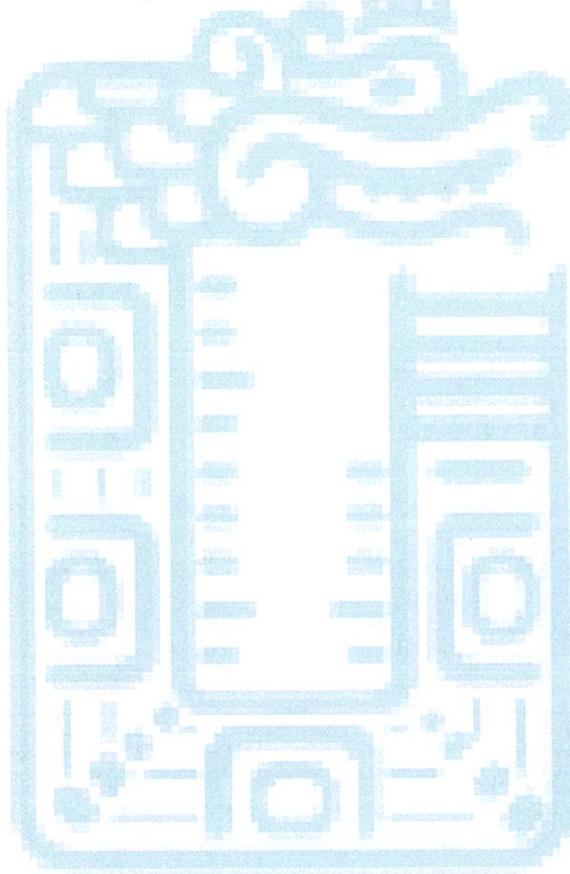
	VERSIÓN I	I-MOE-H0M02-CGGIF-2025	132 de 134	 Defensa <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			

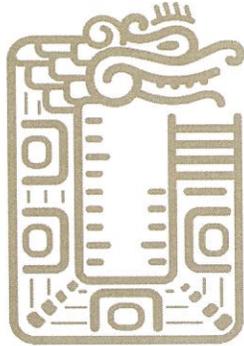
Seguridad Física: Medidas y estrategias implementadas para proteger a las personas, bienes e instalaciones del Tren Maya.

Seguridad y Circulación Ferroviaria: Normativas y medidas relacionadas con el tráfico ferroviario. En la empresa existe un área que es la encargada de garantizar el funcionamiento seguro, ordenado y eficiente del tráfico ferroviario.

Servicios Auxiliares: Son aquellos servicios o complementarios que no forman parte del servicio principal, pero son necesarios para apoyar o facilitar la operación ferroviaria.

Tren Maya: La Empresa de Participación Estatal Mayoritaria Tren Maya, S.A. de C.V.





**TREN
MAYA**
TSÍIMIN K'ÁAK

VII. FIRMAS

Handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized name or initials.

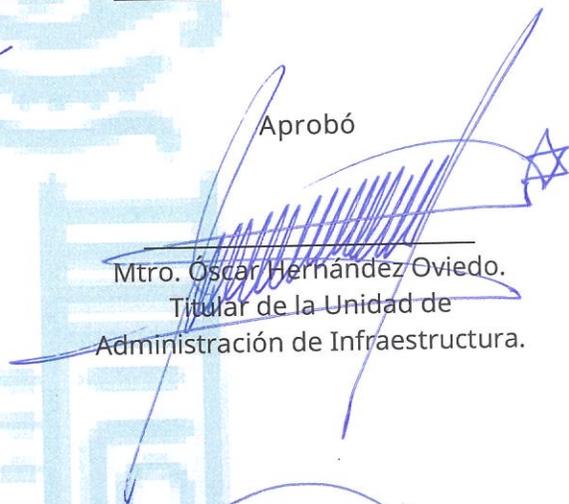
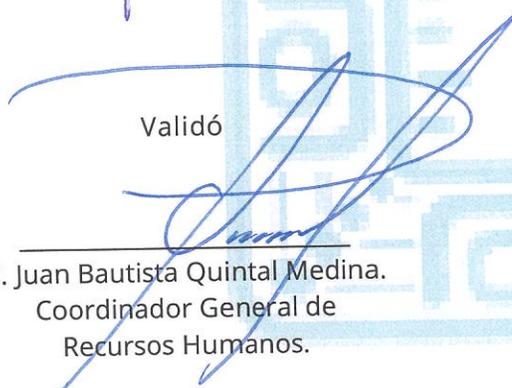
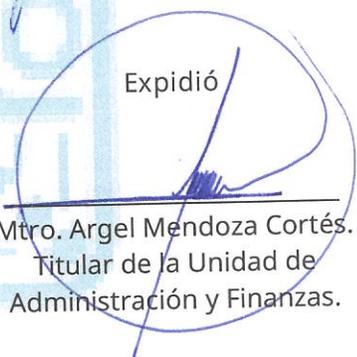
VIII. Firma

TRANSITORIOS.

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

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

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

<p>Elaboró</p>  <p>_____ C. Francisco Javier Moreno Carrillo Enc. Coordinador General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.</p>	<p>Aprobó</p>  <p>_____ Mtro. Óscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.</p>
<p>Validó</p>  <p>_____ C. Juan Bautista Quintal Medina. Coordinador General de Recursos Humanos.</p>	<p>Expidió</p>  <p>_____ Mtro. Argel Mendoza Cortés. Titular de la Unidad de Administración y Finanzas.</p>