



**TREN  
MAYA**  
TSÍIMIN K'ÁAK

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA

MARZO 2025



**Defensa**  
Secretaría de la Defensa Nacional

## Hoja de Identificación de Firmas

Validación del Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria

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

Registro de Manual de Procedimientos.

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

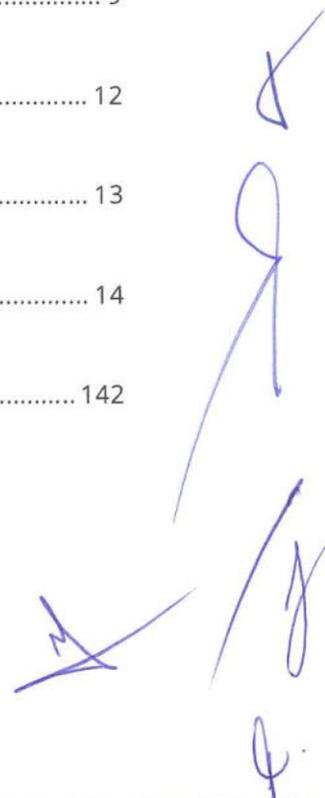



GRAL. BRIG. E.M. ARGEL MENDOZA CORTÉS, TITULAR DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA EMPRESA TREN MAYA, S.A. de C.V., con fundamento en lo dispuesto en el numeral 30, fracción XXI del Manual de Organización General de Tren Maya, S.A. de C.V., ha tenido a bien expedir el siguiente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA.

Índice

Introducción .....	5
Objetivo .....	6
I. Marco jurídico .....	7
II. Definiciones.....	9
III. Ámbito de aplicación.....	12
IV. Listado de procedimientos .....	13
V. Procedimientos .....	14
VI. Firma.....	142



## Introducción

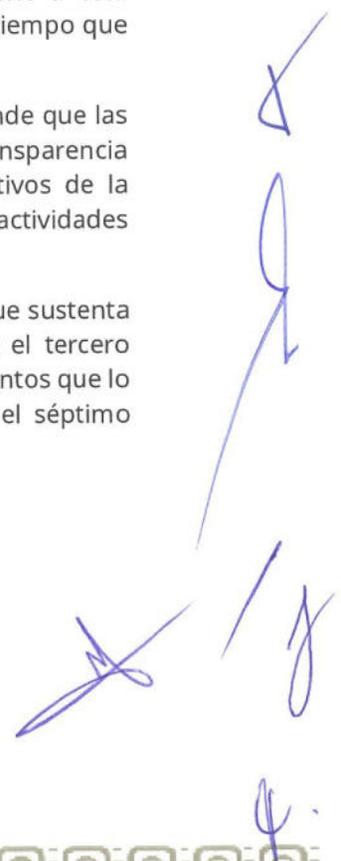
Con fundamento en el Artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y a los numerales VII y XIII, del artículo 44 del Manual de Organización General de Tren Maya, S.A. de C.V., la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria, elabora el presente Manual de Procedimientos que surge de la necesidad de documentar, estandarizar y optimizar las operaciones diarias realizadas dentro de la Coordinación, con el propósito de establecer un marco claro, con políticas y lineamientos específicos, que guíen las actividades de quienes las ejecutan, a fin de garantizar la seguridad, eficiencia y calidad en la operación y gestión de las 34 estaciones y edificios administrativos.

Este manual tiene como misión ser un instrumento de información estructurado que detalla de manera metódica los pasos a seguir para la ejecución de los procedimientos de la Coordinación. Asegurando que cada miembro del equipo tenga acceso a la información necesaria para llevar a cabo sus funciones de manera eficaz, en cumplimiento con las regulaciones y leyes del sector ferroviario y Reglamento Interno del Centro de Monitoreo y Videovigilancia.

La visión de este documento es ser una herramienta fundamental y actualizada que permita el desarrollo de actividades con precisión, proporcionando al personal perteneciente a esta Coordinación un recurso confiable que facilite y optimice los resultados, al mismo tiempo que fomente una cultura de excelencia dentro de la empresa.

Asimismo, la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria pretende que las actividades se desarrollen dentro de un marco de eficiencia, calidad, seguridad, transparencia y responsabilidad. De esta manera, se promueve el cumplimiento de los objetivos de la empresa, promoviendo el cumplimiento de los objetivos de la empresa y alinea las actividades con los estándares organizacionales.

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



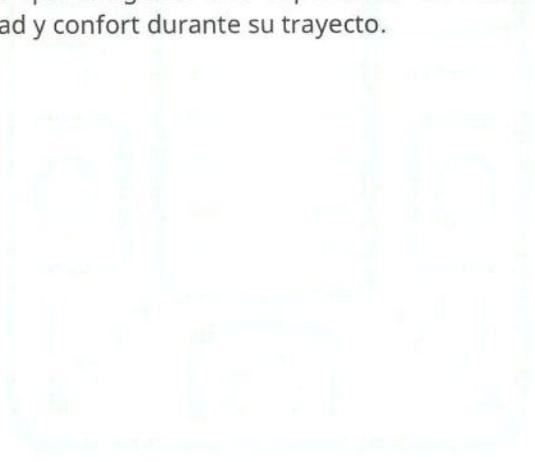
## Objetivo

El objetivo de este Manual de Procedimientos es establecer los criterios, normas y disposiciones necesarias para regular el servicio brindado en las estaciones, así como el desarrollo de acciones en materia de Seguridad Física ante la presencia de incidencias por el personal encargado de desempeñar diversas funciones en las 34 estaciones del Tren Maya. Se busca asegurar que el servicio proporcionado a los usuarios sea eficiente, homogéneo y eficaz, garantizando la seguridad y previniendo la presencia de situaciones de alto riesgo, con el fin que cumplan las expectativas y necesidades de los usuarios en todo momento.

A través de una gestión adecuada de las operaciones, que incluyen la validación de boletos, la venta de boletos, servicio al cliente, las operaciones de apertura y cierre de taquilla, así como el control financiero en las taquillas, este manual tiene como finalidad optimizar todos los aspectos del servicio, así como garantizar que cada uno de estos procedimientos se ejecute de manera efectiva, minimizando tiempos de espera y posibles inconvenientes para los usuarios.

A su vez en materia de seguridad se busca proporcionar un entorno seguro para los colaboradores, visitantes y activos dentro de las estaciones por medio del sistema de videovigilancia, llevando una correcta operación y teniendo un control en la gestión de solicitudes de videograbaciones.

Se busca que todo el personal de la empresa involucrado en estas operaciones siga procedimientos establecidos y estandarizados que aseguren una experiencia de calidad para los usuarios, tanto en términos de atención, seguridad y confort durante su trayecto.



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

## I. Marco jurídico

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

Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional  
D.O.F. 28 de diciembre de 1963.

Ley Federal del Trabajo.  
D.O.F. publicado el 1 de abril de 1970.

Ley General de Mejora Regulatoria.  
D.O.F. publicado el 18 de mayo de 2018.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
D.O.F. publicado el 18 de julio de 2016.

Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad.  
D.O.F. publicado el 30 de mayo de 2011.

Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.  
D.O.F. publicado el 18 julio de 2016.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.  
D.O.F. publicado el 26 de enero de 2017.

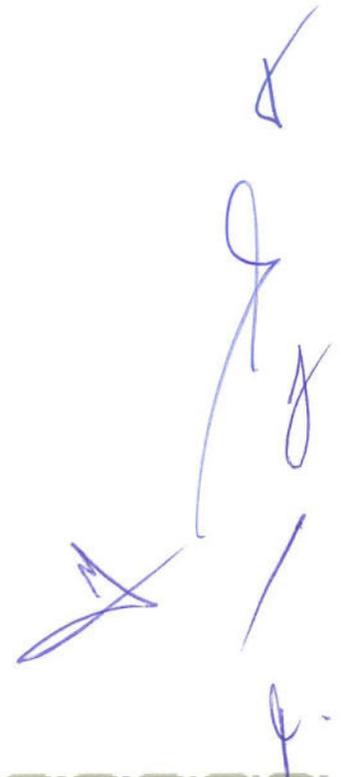
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
D.O.F. publicado el 29 de diciembre de 1976.

Ley de Planeación.  
D.O.F. publicado el 5 de enero de 1983.

Ley Federal del Proceso Administrativo.  
D.O.F. publicado el 4 agosto de 1994.

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.  
D.O.F. publicado el 31 de diciembre de 1982.

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.  
D.O.F. publicado el 14 de mayo de 1986.



Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
D.O.F. publicado el 4 de agosto de 1994.

Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales de Auditorias, revisiones y visitas de inspección.  
D.O.F. publicado el 12 de julio de 2010.

Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a inmuebles federales.  
D.O.F. publicado el 12 de enero de 2004.



## II. Definiciones

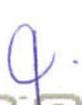
- Acta de Hechos: Documento donde se describen incidencias presentadas en la operación de taquilla (problemas con el sistema y cancelaciones).
- Área de Servicios al Cliente Tren Maya: Espacio gestionado por Tren Maya, S.A. de C.V. en las estaciones de alta demanda, donde se ofrece a los clientes, además de información, la posibilidad de gestionar cualquier cuestión relacionada con el viaje, como cambios, información de reembolsos, regulaciones de boletos, etc.
- Boleto: Documento que formaliza el contrato de transporte entre la empresa ferroviaria y el viajero. Su contenido se ajustará a lo establecido en el Reglamento del Servicio Ferroviario.
- CCTV: Circuito Cerrado de Televisión.
- Centro de Gestión de Operaciones (CGO): Dependencia de la Empresa Ferroviaria desde donde se supervisa y controla la operación ferroviaria en condiciones de seguridad.
- Cierre de caja: Procedimiento financiero que contabiliza el dinero de la caja registradora y se compara con el monto de ventas reportado en el turno laborado.
- Cierre de turno: Proceso de finalizar un turno de venta del personal en la taquilla.
- CGGIF: Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.
- Conectividad: Uso de dos o más modos de transporte interconectados de manera eficiente para realizar un viaje, facilitando el transbordo entre ellos y permitiendo al viajero llegar a su destino final de manera fluida.
- Cruces de trenes: Acción o el lugar en el que dos trenes se encuentran en una vía ferroviaria, generalmente en una estación o en una sección de la vía donde se permite que los trenes pasen uno frente al otro.
- Custodia: Procedimiento controlado de vigilancia y cuidado de un objeto perdido, durante un tiempo predefinido de resguardo temporal por Tren Maya, S.A. de C.V. hasta su entrega en la oficina de objetos perdidos.
- Depósito: Registro y conservación de un objeto perdido durante un tiempo estimado, en las oficinas de objetos perdidos hasta su devolución al propietario o legítimo poseedor o entrega al ayuntamiento pertinente.
- Elementos técnicos e informáticos: Todos los equipos utilizados para la validación de boletos (tabletas, pin Pad, altavoces, etc.).
- Equipo de trabajo: Toda herramienta y/o equipo para el desarrollo de las actividades, por ejemplo, equipo de cómputo, impresora, impresora de boletos, escáner de código QR, terminal de punto de venta, caja registradora, etc.

- Espacio de trabajo: Lugar donde se llevan a cabo las actividades del trabajador, por ejemplo, taquilla, servicio al cliente, validación de boletos, etc.
- Fondo de caja: Cantidad de dinero en efectivo establecido para el uso de apertura de caja y venta.
- Información al cliente: Prestación que se realiza para cubrir las necesidades de información de los clientes en los lugares de la estación donde se determine, pueden ser fijos o móviles.
- Información de viaje: Información solicitada al cliente para la captura al sistema de boletaje (origen, destino, fecha, número de personas, viaje redondo o sencillo, etc.).
- Interconexión: Acción de cambio de un tren a otro modo de transporte alternativo.
- Intermodal: Sistema que combina diferentes modos de transporte (camión, tren, barco o avión).
- JASPER: Software que permite visualizar información relacionada con la venta de boletos, ascenso y descenso de usuario de las corridas de los trenes.
- Manual de Comercialización: Condiciones comerciales que regulan los servicios ofrecidos a los clientes en Tren Maya.
- Material de trabajo: Son los documentos y recursos utilizados para realizar las actividades operativas en las estaciones, que incluyen información relevante para los usuarios (. horarios comerciales de los trenes, horarios de apertura y cierre de la estación, paquetes turísticos, términos y condiciones, formatos de reembolso, folletos informativos, Gran Guía del Tren Maya, correo electrónico para cambios, teléfono de atención a clientes de ventas de comercialización, y la página web oficial).
- Megafonía local: Sistema que permite que el personal emita anuncios de apertura y cierre de validación de los trenes, así como cualquier otro mensaje de atención a los usuarios.
- Monitoreo: Proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para observar una situación de cambio que pueda representar un incidente o riesgo.
- Nodo multimodal: Punto donde convergen diferentes modos de transporte para facilitar el tránsito de personas o bienes entre distintos modos de transporte.
- Punto de encuentro: Lugar donde se desarrolla el ascenso y descenso de usuarios del servicio de autotransporte o tren.
- Recibo de cierre de turno: Herramienta utilizada para visualizar las ventas realizadas en efectivo y tarjeta bancaria en el turno laborado.
- Sala Club: Espacio exclusivo en las estaciones multi operador de gran afluencia de viajeros, diseñado para hacer la espera de los clientes más cómoda, en un ambiente relajado y agradable, antes de la salida del tren.
- Servicios al cliente: Atención personalizada que consiste en proporcionar información, validación de boletos, y servicios a los clientes para que tengan experiencias positivas en el servicio de transporte que se ofrece en las estaciones.

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



- Servicios en Tierra (SET): Personal de Atención a clientes, taquilleros, Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros. En las 34 estaciones que realizan actividades de información, validación y atención al cliente, en relación con su tránsito por la misma, ya sea solo. para solicitar información, comprar un boleto, o para viajar.
- Software de videovigilancia: Programa que se encarga de gestionar las cámaras de seguridad, reproducir en tiempo real y por medio de grabaciones imágenes que pueden ser almacenadas.
- Solicitante: Persona usuaria de Tren Maya que se dice propietario de un objeto olvidado o perdido.
- Taquilla: Área en la que se venden boletos y demás gestiones relacionadas con el mismo.
- TPI: Terminal de pagos todo incluido para cobro de tarjetas, impresión de boleto y validación de boleto.
- Transporte Intermodal de Usuarios: Sistema de autotransporte para llevar a usuarios de un punto a otro.
- Usuario: Persona que utiliza el servicio ferroviario, ya sea como pasajero o como parte del proceso de interacción con la infraestructura y los servicios relacionados.
- Váucher/boucher: Documento que confirma la realización de una operación bancaria que emite la TPV como justificante del pago.
- Videograbación: Sistema de grabación y reproducción de imágenes.
- Videovigilancia: Vigilancia por medio de un sistema de cámaras, fijas o móviles con fines de seguimiento, prevención y/o control.



#### IV. Listado de procedimientos

No.	Nombre	Página
1.	Venta de boletos.	14
2.	Servicios al Cliente.	39
3.	Validación de boletos (Check-in).	58
4.	Operaciones Financieras en Taquilla: Apertura, Cierre, Depósitos Bancarios y Traslado de Valores.	74
5.	Gestión de Objetos perdidos.	105
6.	Conectividad.	116
7.	Operación de Videovigilancia.	123
8.	Gestión de Solicitud de videograbaciones.	135



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large stylized signature and several smaller initials.

## V. Procedimientos

<p><b>Objetivo.</b></p> <p>Proporcionar una guía clara al personal de taquilla para ejecutar de manera eficaz y eficiente la venta de boletos, asegurando la emisión correcta, resolución de dudas y manteniendo un control financiero adecuado.</p>
<p><b>Ámbito de aplicación.</b></p> <p>Este procedimiento aplica para el personal de taquilla para la venta de boletos en las estaciones del Tren Maya, desde gestionar la venta y la emisión de boletos.</p>
<p><b>Políticas de operación.</b></p> <p><b>Generales</b></p> <p>Cualquier uso extraordinario de este documento deberá de ser aprobado previamente por el área correspondiente.</p> <p>Queda prohibido difundir a personas ajenas esta empresa, la información contenida en este documento.</p> <p>El trabajador debe de cumplir con el Código de vestimenta de "Tren Maya S.A. de C.V".</p> <p>Debe proporcionarse información clara y detalla de acuerdo con los procesos establecidos.</p> <p>El trabajador se deberá apegar a los términos y condiciones establecidos por esta empresa Tren Maya S.A. de C.V.</p> <p>El trabajador se deberá apegar a la Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional</p> <p>Los datos personales proporcionados, serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO) y los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.</p> <p>Deberán proporcionar información clara y detalla de acuerdo con los procesos establecidos.</p> <p>No se compartirán datos personales con terceros, salvo por requerimientos legales. Los datos serán utilizados exclusivamente para los fines señalados en el "aviso de privacidad integral sistema de boletaje." <a href="http://www.trenmaya.gob.mx/AvvisoPrivacidad.php">www.trenmaya.gob.mx/AvisoPrivacidad.php</a></p> <p>El personal contratado por la CGGIF deberá proporcionar la información clara y detallada de acuerdo con el proceso mencionado en este documento.</p> <p>El personal debe cuidar en todo momento el manejo de lenguaje, actitud y comportamiento.</p> <p>Se brindará atención especial a las necesidades requeridas por PMR, asegurando facilidades adecuadas en el servicio requerido.</p>


### Apertura de taquilla

El horario de trabajo del personal de taquillas será establecido por la CGGIF, en cumplimiento estricto con las disposiciones establecidas de la Ley Federal del Trabajo y las normativas laborales vigentes en México.

El taquillero y/o taquillero A, antes de la apertura de taquilla deberá colocar las cintillas de unifilas para delimitar adecuadamente los pasillos y organizar las filas de los clientes.

El Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros será el responsable de garantizar que se realice la apertura de la taquilla. La venta de boletos comenzará con 60 minutos de antelación respecto al horario programado en las estaciones donde se inicie la primera corrida de trenes.

Del mismo modo, la venta de boletos en estaciones intermedias comenzará siempre como mínimo 60 minutos antes del paso del tren por la estación, manteniéndose abierta hasta la finalización de cada turno.

El tiempo de espera no deberá ser mayor a los 15 minutos entre una venta y otra. Únicamente en el caso que la venta de boletos sea de varias tarifas, el tiempo podrá ser sobrepasado.

### Disponibilidad de recursos

Se deberá cuidar los elementos de trabajo y equipos informáticos proporcionados por la empresa Tren Maya. Cualquier incidencia deberá ser reportada inmediatamente al inicio de la actividad a la Gerencia de Estación.

En caso de presentar fallas que pudieran impedir la venta de boletos como; falta de energía eléctrica, problema con los equipos de venta, problemas con la conexión de internet se deberá informar a la Gerencia de Estación y proceder con la venta manual de boletos.

Antes de la apertura de la taquilla, se deberá disponer de las cintillas unifilas para delimitar los pasillos y organizar las filas de los clientes, de manera que se mantenga el orden y se evite que las filas se acerquen demasiado a la taquilla.

La venta de boletos para salida inmediata deberá cerrarse 15 minutos antes de la salida del tren. Esto con la finalidad de asegurar que los usuarios puedan realizar el check-in y abordar el tren a tiempo.

### Guías y documentos

Se deberá utilizar la Guía de frases de cortesía y protocolo.

### Venta de boletos

En caso de que la información solicitada por el cliente no se pudiera brindar por desconocimiento o alguna otra circunstancia, se debe canalizar con el personal de Atención al Cliente o Gerencia de Estación.

En situaciones críticas, como la venta de boletos de última hora para trenes próximos a salir, el taquillero debe ser capaz de gestionar el proceso con rapidez, informando a la Gerencia de Estación o utilizando los canales de comunicación adecuados (como walkie talkies o teléfonos).

Se deberá solicitar la siguiente información para generar la venta:

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'X' and several cursive signatures.]*

¿Cuántos usuarios viajan?

¿De dónde a dónde quiere viajar?

¿Su viaje es redondo o sencillo?

¿Qué tarifa requiere?

¿Viaja algún menor de edad?

¿Alguno es menor a dos años?

Se deberá ofrecer primero la clase premier y posterior la clase turista.

En el caso de que el proceso de venta de boletos no se ejecute de manera eficiente, se deberá generar una incidencia, la cual será registrada a través de un acta de hechos, que será informada al área de Finanzas.

**Cobro en efectivo**

Se deberá verificar la autenticidad de los billetes frente al cliente.

Se deberá recibir el dinero y contar el dinero frente al cliente.

En caso de presentar algún billete falso, se deberá indicar al cliente y devolver la cantidad, solicitando algún otro método de pago.

**Cobro en tarjeta**

Informar al cliente que no se admite pago con American Express.

Informar al cliente que no se admite el pago con puntos.

Confirmar con el cliente la cantidad a cobrar con la terminal.

En caso de requerir la firma del usuario se deberá solicitarla.

Siglas.

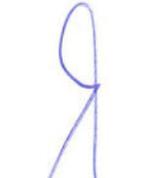
TAQ	Taquillero
TAQ A	Taquillero A
CGO	Centro de Gestión de Operaciones
ET	Espacio de trabajo.
MT	Material de trabajo.

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

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Venta de Boletos				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Taquillero Taquillero A	Reporta asistencia con la Gerencia de Estación.		10 min antes de apertura de taquilla.
2	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Verifica el cumplimiento del uniforme y la imagen profesional del personal de taquilla previo al inicio de operaciones. <i>Verificar el anexo Código de vestimenta en Estaciones.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Código de vestimenta en Estaciones (Documento 1)</li> </ul>	2 min
3	Taquillero Taquillero A	Verifica que el ET Y MT se encuentre en condiciones óptimas registrando en el formato 1, entrega al Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros el formato 1 firmado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2) Verificación de área y material de trabajo (Formato 1)</li> </ul>	3 min
¿FUNCIONA EL SISTEMA DE VENTA?				
SI				
4	Taquillero Taquillero A	Recibe al cliente con un saludo y solicita la información de viaje de la reserva y documentación oficial vigente. <i>Verificar el anexo Guía de frases de cortesía y protocolo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(3) Guía de frases de cortesía y protocolo. (Documento 2)</li> </ul>	5 a 10 min
5	Taquillero Taquillero A	Identifica la tarifa que se puede ofrecer de acuerdo con la identificación presentada.		2 min
6	Taquillero Taquillero A	Registra la información de viaje a reservar proporcionada por el usuario en el sistema de boletaje y confirma y valida la información con el cliente.		3 min a 10 min
7	Taquillero Taquillero A	Realiza el cobro en efectivo o tarjeta bancaria al usuario, procede a despedirse. <i>Verificar anexo Guía de frases de cortesía y protocolo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(3) Documento 2</li> </ul>	2 min a 5 min

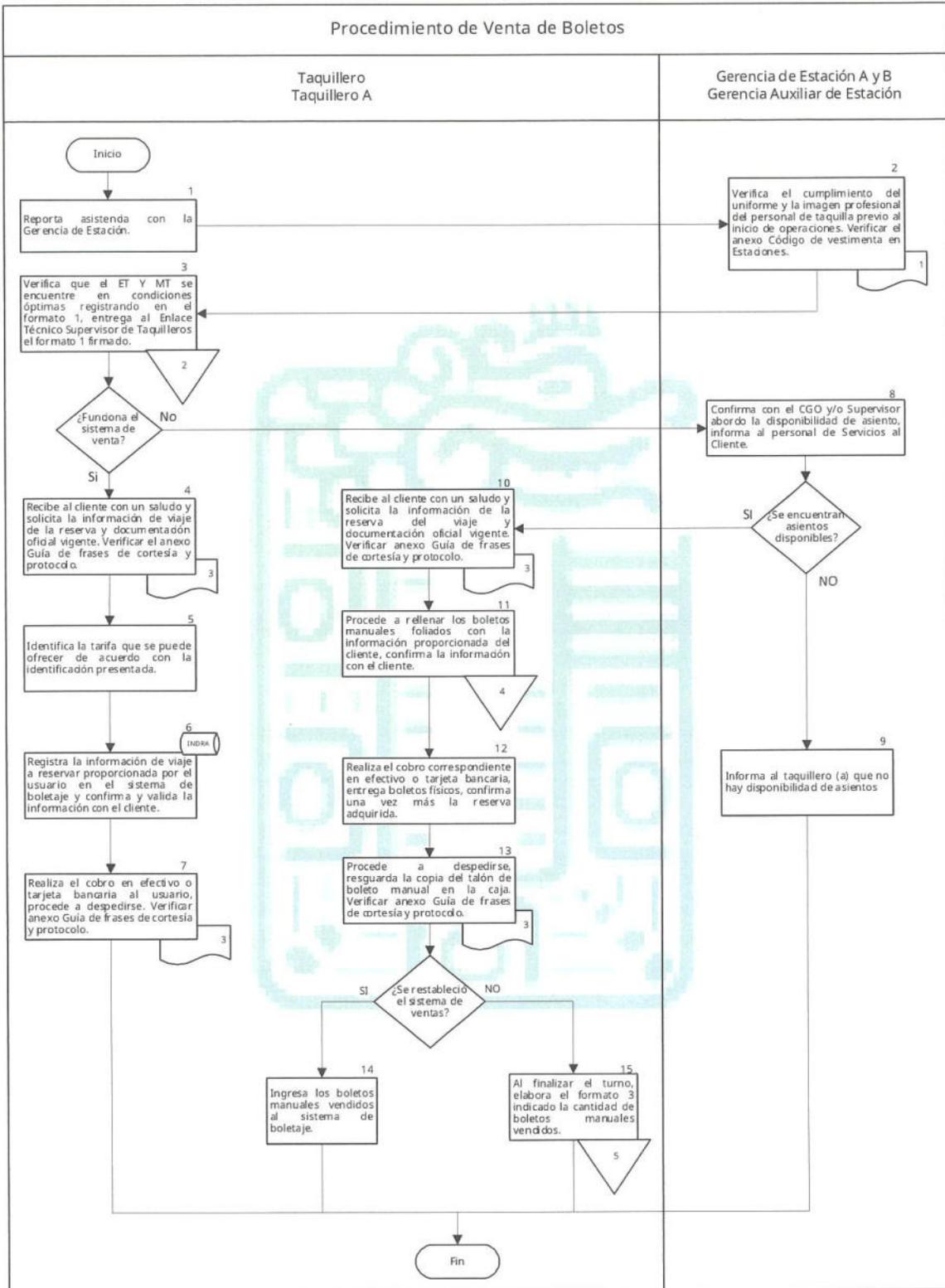

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Venta de Boletos				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
CONTINUA PROCEDIMIENTO DE VENTA DE BOLETOS MANUALES				
NO				
8	Gerencia de Estación A Gerencia de Estación B Gerencia de Estación Auxiliar	Confirma con el CGO y/o Supervisor abordo la disponibilidad de asiento, informa al personal de Servicios al Cliente.		10 min
¿SE ENCUENTRAN ASIENTOS DISPONIBLES?				
NO				
9	Gerencia de Estación A Gerencia de Estación B Gerencia Auxiliar de Estación	Informa al taquillero (a) que no hay disponibilidad de asientos.		2 min
FIN DEL PROCEDIMINETO				
SI				
10	Taquilla Taquillero A	Recibe al cliente con un saludo y solicita la información de la reserva del viaje y documentación oficial vigente. <i>Verificar anexo Guía de frases de cortesía y protocolo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (3) Documento 2</li> </ul>	5 a 10 min
11	Taquillero Taquillero A	Procede a rellenar los boletos manuales foliados con la información proporcionada del cliente, confirma la información con el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (4) Boletos Manuales (Formato 2)</li> </ul>	5 min
12	Taquillero	Realiza el cobro correspondiente en efectivo o tarjeta bancaria, entrega		2 a 5 min


Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Venta de Boletos				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
	Taquillero A	boletos físicos, confirma una vez más la reserva adquirida.		
13	Taquillero Taquillero A	Procede a despedirse, resguarda la copia del talón de boleto manual en la caja. <i>Verificar anexo Guía de frases de cortesía y protocolo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (3) Documento 2</li> </ul>	1 min
¿SE RESTABLECIO EL SISTEMA DE VENTAS?				
SI				
14	Taquillero Taquillero A	Ingresa los boletos manuales vendidos al sistema de boletaje. Nota: dependiendo el número de boletos a ingresar.		10 min a 30 min
FIN DEL PROCEDIMIENTO				
NO				
15	Taquillero Taquillero A	Al finalizar el turno, elabora el formato 3 indicado la cantidad de boletos manuales vendidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (5) Acta de Hechos (Formato 3)</li> </ul>	10 min
FIN DEL PROCEDIMIENTO				


Procedimiento de Venta de Boletos



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



## Anexo 1. Código de Vestimenta en Estaciones

### Documento 1

	<b>CÓDIGO DE VESTIMENTA EN ESTACIONES</b>	
---	---	---

**I. INTRODUCCIÓN**

Los uniformes en Tren Maya, además de transmitir una imagen de marca, ayudan a identificar a los empleados, promover la marca y aumentar el reconocimiento y profesionalidad de la empresa.

De igual manera, para los clientes, el uniforme representa un referente para identificar a los profesionales. Es un signo que confiere rigurosidad y envuelve al cliente en un ambiente de unidad entre los empleados, de equipo y genera una elevada estima del negocio y la organización.

En los Servicios en Tierra, Tren Maya ha diseñado un uniforme común para todo el personal y con carácter deportivo y cómodo.

Se mencionan las prendas que ahora tienen y a las que serían necesario incorporar al uniforme.

**II. PERIODOS DEL USO DEL UNIFORME PARA LOS SET**

Dado el recorrido del Tren Maya, Sur de México, solo se definirá un periodo que contendrá prendas para usar con mucho calor y otras para los días en los que haga frío.

**III. NORMAS DE USO DEL UNIFORME**

**NORMAS GENERALES DE UNIFORMIDAD PARA LOS SET**

Tren Maya dota a sus empleados en contacto con los clientes del uniforme de Servicios en Tierra. El uso del uniforme reglamentario es obligatorio en todos los servicios prestados en las estaciones.

A todos los trabajadores de los Servicios en Tierra no le está permitido vestir el uniforme cuando se está fuera de servicio o usar cualquiera de sus prendas a excepción de los traslados de idas y regresos al puesto de trabajo. Tampoco está permitido modificar las características de las prendas y distintivos, ni los detalles de su confección o alterar los complementos.

El profesional ha de solicitar la renovación del uniforme o las prendas y distintivos del mismo cuando lo aconseje su estado de conservación y presentación.

En la uniformidad hay que prestar atención y ser muy rigurosos con la aplicación de las siguientes normas, que serán de aplicación durante el trabajo prestado por el personal del servicio en Tierra:

- No están permitidos los adornos. La utilización de collares, cadenas, etc., está estrictamente prohibida.
- No están permitidos los piercings visibles al cliente.
- No está permitido fumar vistiendo el uniforme ante personas ajenas a la Compañía.
- No está permitido hacer uso del teléfono móvil delante de los viajeros siempre y cuando no sea para realizar una gestión comercial para los clientes.

Página 1 de 6


- **Cartera:** Es un complemento opcional. Si se usara, deberá estar a juego con el uniforme, tanto en colores como en diseño. Siempre limpia y cuidada. No están permitidas las pegatinas, llaveros y similares. No está permitido colores llamativos y fosforescentes.
- Está prohibido ingerir bebidas, comer o masticar chicle mientras se utilice el uniforme y en contacto con un cliente.
- Todas las prendas, a excepción de las opcionales, se usarán cada día en cada estación, y solo podrán ser opcionales las de abrigo, es decir, camisa de manga larga y/o sudadera (para días de más frío). No está permitido el uso de prendas de colores llamativos y fosforescentes. Podrá optarse por colores que combinen con los colores del uniforme, podría ser el café o azul de Tren Maya.
- Los bolígrafos y otros artículos que se utilicen vistiendo el uniforme han de ser discretos en color y tamaño, no estando permitidos los que lleven cualquier tipo de publicidad, excepto si fuesen de Tren Maya.
- Todo el personal deberá vestir de acuerdo con las normas de buen gusto y compostura. La apariencia debe reflejar la mejor imagen de Tren Maya.

#### IV. NORMAS ESPECÍFICAS DE UNIFORMIDAD DE LOS SERVICIOS EN TIERRA

##### HOMBRES

**Camisa:** De uso obligatorio todo el año. Siempre en perfectas condiciones de planchado. Ha de estar siempre limpia y con todos los botones. Se prestará especial atención al cuello y a los puños. Todos los botones han de estar abrochados. Es de color blanca.

**Polo:** De uso obligatorio todo el año. Siempre en perfectas condiciones de planchado. Ha de estar siempre limpio y con todos los botones. Se prestará especial atención al cuello.

**Pantalón:** De uso obligatorio. La cintura irá por encima de las caderas. Se debe prestar especial atención al largo del pantalón, éste debe cubrir la parte posterior del zapato. El pantalón ha de caer sobre el zapato de forma que los calcetines no se vean al caminar. Deberá estar siempre perfectamente planchado. De color marrón claro.

**Cinturón:** Uso obligatorio todo el año. Se usará solo el que facilite la empresa. De color negro.

**Identificación:** Uso obligatorio durante todo el año.

**Zapatos:** Uso obligatorio todo el año. Solo se usarán los facilitados por la empresa. Se llevarán siempre limpios y pulidos. Si por cualquier circunstancia, el empleado tuviera que llevar un calzado especial, éste deberá tener la autorización de la empresa. De color negro.

**Prenda de abrigo:** De uso optativo dependiendo de la temperatura. Podría ser un chaleco o una sudadera. La prenda estará siempre limpia. De color marrón oscuro.

**Lanyard:** Artículo recomendable para los Servicios en Tierra. Solo se utilizará el autorizado por Tren Maya.

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



### MUJERES

**Camisa:** De uso obligatorio todo el año. Siempre en perfectas condiciones de planchado. Ha de estar siempre limpia y con todos los botones. Se prestará especial atención al cuello y a los puños. Todos los botones han de estar abrochados. Es de color blanca.

**Polo:** De uso obligatorio todo el año. Siempre en perfectas condiciones de planchado. Ha de estar siempre limpio y con todos los botones. Se prestará especial atención al cuello.

**Pantalón:** De uso obligatorio. La cintura irá por encima de las caderas. Se debe prestar especial atención al largo del pantalón, éste debe cubrir la parte posterior del zapato. El pantalón ha de caer sobre el zapato de forma que los calcetines no se vean al caminar. Deberá estar siempre perfectamente planchado. De color marrón claro.

**Cinturón:** Uso obligatorio todo el año. Se usará solo el que facilite la empresa. De color negro.

**Identificación:** Uso obligatorio durante todo el año.

**Zapatos:** Uso obligatorio todo el año. Solo se usarán los facilitados por la empresa. Se llevarán siempre limpios y pulidos. Si por cualquier circunstancia, el empleado tuviera que llevar un calzado especial, éste deberá tener la autorización de la empresa. De color negro.

**Prenda de abrigo:** De uso optativo dependiendo de la temperatura. Podría ser un chaleco o una sudadera. La prenda estará siempre limpia. De color marrón oscuro.

**Calcetines/medias:** De uso obligatorio todo el año. Serán siempre de color beige.

**Cartera:** Es un complemento opcional. Si se usara, deberá estar a juego con el uniforme, tanto en colores como en diseño. Siempre limpia y cuidada. No están permitidas las pegatinas, llaveros y similares. No está permitido colores llamativos y fosforescentes.

**Lanyard:** Artículo recomendable para los Servicios en Tierra. Solo se utilizará el autorizado por Tren Maya.

**Falda:** De uso obligatorio y opcional junto con el pantalón. Siempre limpia, planchada y con todos sus botones. Se debe llevar por media rodilla. La cintura sobre la parte alta de las caderas. La falda no ha de estar ceñida al cuerpo. De color marrón claro.

**Bolso:** Opcional. De usarse algún bolso deberá ser compatible con el uniforme, colores marrones o verdes Tren Maya.

**Prendas para mujeres embarazadas:** Las mujeres embarazadas disponen de prendas diseñadas al efecto acordes con la imagen del uniforme general. Podrán elegir entre vestido pre-mamá y pantalón.



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

## IMAGEN, CUIDADO Y ARREGLO PERSONAL DE LA TRIPULACIÓN

### GENERALIDADES SOBRE LA IMAGEN

El aspecto exterior, la imagen que ofrecemos a los demás es nuestra tarjeta de presentación y el primer impacto perceptivo que reciben los que nos observan. Somos los representantes de Tren Maya y proyectan la imagen de marca y de empresa de unos servicios volcados en la satisfacción de los clientes y requisitos de excelencia de calidad.

Una buena imagen exterior debe cumplir con requisitos esenciales. Para lograrlo, se requiere una esmerada higiene corporal, un cabello limpio y cuidado, una vestimenta acorde a la situación, un calzado limpio y unos complementos idóneos.

La actitud es el mejor complemento para acompañar el aspecto, ser respetuoso, educado, amable, sonreír, hacer uso de las normas de cortesía, acertar en el volumen y tono de voz al intercambiar información o comunicarnos.

El cuidado y la atención de todos estos aspectos contribuyen a reforzar el efecto social, profesional y la imagen corporativa.

#### V. DETALLES PARA APRECIAR EN LOS SERVICIOS EN TIERRA

**Maquillaje:** El maquillaje ha de ser discreto pues favorece un aspecto agradable y natural. A lo largo de la jornada laboral, se procurará comprobar el estado del maquillaje y retocarlo si fuese necesario. El maquillaje será acorde con el color natural de la piel.

**Reloj:** El reloj ha de ser discreto, un tamaño adecuado, pequeño o mediano. No están permitidas las correas de colores o muy llamativas.

**Llaveros, Colgantes y cadenas:** No se llevarán nunca a la vista.

**Gafas de sol:** El uso no está permitido, salvo en el caso del personal de Tren Maya que deba acceder a los andenes realizando algún trabajo en los mismos.

**Aretes:** Su uso es opcional para mujeres, prohibido en hombres. En caso de utilización, éste será discreto y pegado al lóbulo.

**Anillos:** Se permite el uso de uno, discreto y en ningún caso en el dedo pulgar.

**Piercings:** Como ya se ha informado, no está permitido su uso a la vista.

**Cabello:** En hombres debe ser cortes de pelo discretos, y en mujeres con el cabello más largo de la altura de los hombros debe ir recogido en coleta o moño.

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

**Pulseras:** Solo se permite el uso de una, como máximo, siendo muy discreta. Se evitará la profusión de bisutería, flores y lazos.

**Prendedores de pelo y coleteros:** Se deberá usar un coletero discreto y que combine con el uniforme.

**Camiseta de interior:** No se permite el uso de camiseta debajo de la camisa o del polo.

### VI. ACTITUDES DE LOS SERVICIOS EN TIERRA

Las actitudes acompañan indudablemente la imagen de la persona y refuerza su lado amable o tosco por lo que debemos ser conscientes de que es otra forma de comunicación.

Se evitará hablar con las manos en los bolsillos o cruzadas en la espalda, apoyarse en el borde de los mostradores, torniquetes, mesas, etc o recostarse contra la pared.

En el transcurso de una conversación debe mantenerse una distancia prudencial con el interlocutor. Recordar que cada persona dispone de un espacio imaginario de cincuenta centímetros en torno a sí. Cuando de manera inconsciente se invade ese espacio, la otra persona se retrae.

Una voz aguda resulta desagradable al receptor. Es importante esforzarse por emitir una voz melodiosa y agradable. No hablar ni muy deprisa ni demasiado rápido. Vocalizar en la emisión de los sonidos y la palabra.

Al hablar ha de evitarse dirigir la mirada hacia otra dirección que no sea el interlocutor y procurar mirar a los ojos. Además de ser un gesto de respeto y educación se obtiene información para entender mejor los comportamientos y situaciones. Es un gesto de empatía.

No interrumpir el discurso de la persona que se tiene enfrente. La escucha activa evita muchos problemas de comunicación.

### VII. RESPONSABILIDADES

Estos criterios están dirigidos específicamente a los trabajadores que prestan sus servicios en las estaciones y de sus mandos directos como responsables de la gestión de los primeros.

El uniforme es propiedad de la empresa que los dota, pero cada persona es responsable de su uso y de mantenerlo en perfectas condiciones.

El profesionista deberá comunicar de inmediato, a la Gerencia de Estación, cualquier incidencia referente a su uniforme.

Cada trabajador deberá ir totalmente uniformada/o e identificada/o, no se admitirán, por tanto, excusas alusivas a la ausencia de ninguna prenda, En caso de no contar con el uniforme o se deberá apegarse a vestir con colores similares al uniforme.

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*



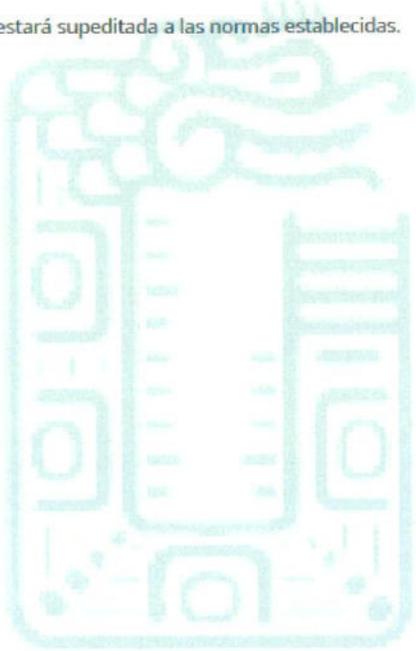
Ningún elemento del uniforme podrá ser transformado para modificar su patrón o aspecto.

El uniforme no presentará signos de deterioro ni se llevará con descuido.

Se prestará especial atención a comportarse de forma que no se perjudique la imagen de Tren Maya.

El uniforme solo podrá ser utilizado durante la prestación del servicio, ir y volver al trabajo, quedando prohibido el uso de cualquier prenda o elemento del mismo en restaurantes, bares, discotecas y lugares públicos en general.

La utilización del uniforme estará supeditada a las normas establecidas.



*[Handwritten signature in blue ink]*









**COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA**  
**DIRECCIÓN DE ENLACE Y CONTROL TERRITORIAL**  
**VERIFICACIÓN DE ÁREA Y MATERIAL DE TRABAJO**

**LISTADO DE MATERIALES Y EQUIPOS EN TAQUILLA**

**Material de trabajo**

- Horarios comerciales de trenes de la estación
- Términos y Condiciones.
- Datos para facturación.
- Números de contacto con atención a clientes de Comercialización.
- Tarifas de descuentos y requisitos.
- Boletos Manuales
- Horario de apertura y cierre.
- Información de venta de grupos. \*\*
- Cartelería. \*\*
- Página web.\*\*

**Papelería**

- Hojas blancas
- Plumas
- Notas adhesivas
- Calculadora
- Marcadores de billetes falsos
- Marca textos.

**Material difusión**

- Formatos de reembolsos.
- Publicidad de la Gran Guía.
- Folletos Tren Maya.
- Quejas y sugerencias.
- Información complementaria. \*\*
- Carta responsiva para el traslado de animales. \*\*

**Mobiliario**

- Sillas
- Archivero
- Unifilas
- Escritorios

**Equipo**

- Equipo TVS (teclado, mouse, pantalla, cargador, escáner de código QR, y terminal de cobro.).
- Impresora de tickets.
- UPS.
- Caja registradora.
- Equipo de cómputo (teclado, mouse, pantalla y cargador).
- Terminal (TPI) y cargador.
- Terminal de cobro y cargador.
- Modem de internet.
- Intercomunicadores, radios.






	Se deberá mirar a los ojos del interlocutor.
Expresión verbal	Se utilizarán expresiones correctas, ajustándose en lo posible a las fórmulas reflejadas en esta Guía. El habla deberá ser constante y fluida, bien articulada, vocalizando bien y expresando seguridad y confianza. Se evitarán carraspeos, titubeo e indecisión. Se procurará hablar en el idioma que el cliente utilice.

### Desarrollo

#### Bienvenida

Como regla general, en el primer contacto con el cliente se le saludará y se le dará la bienvenida. A continuación, se incluyen una serie de frases que deberán ser utilizadas en este primer contacto:

#### Bienvenida a la Taquilla

- *Buenos días/tardes/noches. Bienvenido a Tren Maya.*
- *¿En qué puedo ayudarte?*
- *¿A dónde quiere viajar?*
- *Si es tan amable, ¿Cuántas personas son?*
- *¿Todos son adultos o viaja algún menor o niño de menos de 2 años?*
- *¿Viaja alguien con silla de ruedas?*
- *Le informo que el tren dispone de dos clases para viajar: Premier y Turista*
- *¿En cuál desea viajar?*
- *En clase premier dependiendo de la distancia que recorra, puede tener servicios de alimentos a bordo.*
- *Le informo que si vive en alguno de los estados por donde el tren circula tiene una tarifa más económica.*
- *Requeriré su documentación para tomar los datos.*
- *Por favor, ¿puede comprobar que los datos que voy a ir solicitando sean correctos?*
- *¿Si es tan amable, puede indicar en que asientos les gustaría viajar?*
- *¿Puede comprobar de nuevo que todo es correcto?*
- *¿Disculpe, que forma de pago va a utilizar, efectivo o tarjeta bancaria?*
- *Ya están sus boletos, por favor compruebe que es lo que ha solicitado.*

#### Despedida

La despedida a los clientes se efectuará utilizando una frase similar a la que se indica:

#### En la Taquilla

- *Hasta pronto, muchas gracias.*
- *¡Que tenga lindo viaje!*

#### Fin de servicio

A la llegada a la estación de destino del cliente, intermedia o final del tren, se despedirá a los viajeros, utilizando la frase que se indica:

- *Que pase un buen día Sr./Sra. Le esperamos pronto.*



## Anexo 4. Boletos Manuales

### Formato 2

 <b>BOLETO MANUAL NO. 1</b>		FOR-VBM-01	 <b>BOLETO MANUAL NO. 1</b>		FOR-VBM-01
Estación de Origen	Estación de Destino		Estación de Origen	Estación de Destino	
Tarifa	Fecha y Hora de Salida		Tarifa	Fecha y Hora de Salida	
Premier: _____ Turista: _____			Premier: _____ Turista: _____		
Nombre Completo	INE: _____ CURP: _____ Pasaporte: _____		Nombre Completo	INE: _____ CURP: _____ Pasaporte: _____	
Teléfono	Correo Electrónico		Teléfono	Correo Electrónico	
Forma de Pago	Importe		Forma de Pago	Importe	
TDC/TDD _____ Efectivo _____	\$ _____		TDC/TDD _____ Efectivo _____	\$ _____	
Talon: Original (Pasajero)			Talon: Copia (Estación)		

 <b>BOLETO MANUAL NO. 2</b>		FOR-VBM-01	 <b>BOLETO MANUAL NO. 2</b>		FOR-VBM-01
Estación de Origen	Estación de Destino		Estación de Origen	Estación de Destino	
Tren/Clase/Tarifa	Fecha y Hora de Salida		Tren/Clase/Tarifa	Fecha y Hora de Salida	
Nombre Completo	INE/CURP/Pasaporte		Nombre Completo	INE/CURP/Pasaporte	
Teléfono	Correo Electrónico		Teléfono	Correo Electrónico	
Forma de Pago	Importe		Forma de Pago	Importe	
TDC/TDD _____ Efectivo _____	\$ _____		TDC/TDD _____ Efectivo _____	\$ _____	
Talon: Original (Pasajero)			Talon: Copia (Estación)		



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



## Instructivo de llenado



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**COORDINACION GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA**  
**BOLETOS MANUALES**  
**FORMATO NO. 2**

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



## Anexo 5. Acta de Hechos

Formato 3

FORMATO 3



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

**ACTA DE HECHOS**  
Folio de control: A001 (18)

(1)

En la localidad de (2) (lugar de los hechos), siendo las (3) (Elija un elemento) horas, del día (4) del mes de (5) del año (6), encontrándose reunidos en las instalaciones de la Estación ante mencionada, comparecen los C.C. (11) en su carácter de (12), (anexar todos los involucrados) para efecto de hacer constar los siguientes:

**HECHOS**

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

(13)

Estando presente los (el o la) C.C. (14) (nombre completo sin abreviaturas), de puesto (15), quien para este acto fungen como testigos de hechos, cual manifiesta, estar presente en el levantamiento de la presente acta, desde su inicio hasta su conclusión, siendo todo lo que tiene que declarar firmando al margen y al calce de la presente acta para constancia y efectos legales.

No habiendo otro asunto que tratar se cierra la presente acta, siendo las (10) (Elija un elemento) horas del día (7) del mes de (8) del año (9), misma que consta de (16) (número de hojas) hoja (s) escrita (s) por un solo lado, firmándose por duplicado al margen y al calce por quienes en ella intervenga.

**FIRMAS**

(16)

**TESTIGOS DE HECHO**

(17)

(17)

Página 1 de 1



## Instructivo de llenado

	
INSTRUCTIVO DE LLENADO	
ACTA DE HECHOS	
COORDINACION GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA FORMATO No. 3	
Numeral	Descripción
1	Nombre de la estación.
2	Nombre de la localidad y estado del lugar de los hechos.
3	Hora de la elaboración del documento.
4	Día
5	Mes.
6	Año.
7	Día.
8	Mes.
9	Año.
10	Hora.
11	Nombre de las personas que participan en el acta.
12	Nombre de los involucrados.
13	Descripción del hecho ocurrido.
14	Nombre de los testigos.
15	Puesto de los testigos.
16	Nombre, puesto y firma del Gerente de Estación.
17	Nombre, puesto y firma de los testigos.
18	Folio de control con numeración arábica.


**Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento**

Nombre del Procedimiento: Venta de Boletos	Fecha: 05-03-2025
--	-------------------

Descripción y justificación de cambios:

<p>Realizó:</p>  <p>Ing. José Luis Vázquez Flores. Titular de la Dirección de Enlace y Control Territorial.</p>	<p>Revisó:</p>  <p>C. Francisco Javier Moreno Carrillo. Enc. Coordinador Gral. de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.</p>
---	---	--

**Control de cambios del procedimiento**

Fecha	Versión	Descripción
No Aplica.	No Aplica.	No Aplica.





<p><b>Objetivo.</b></p> <p>Establecer que el servicio al cliente brindado por un servidor público de Tren Maya S.A. de C.V. logre satisfacer las necesidades de los usuarios atendiendo eficazmente sus dudas y consultas relacionadas con el servicio, asegurando una prestación de servicio homogénea, eficiente, eficaz, teniendo en cuenta las particularidades de cada estación, dando cumplimiento a las obligaciones establecidas.</p>
<p><b>Ámbito de aplicación.</b></p> <p>Este procedimiento aplica para servicio al cliente en las estaciones del Tren Maya, abarcando desde la prestación de información hasta la resolución de incidencias relacionadas con la venta de boletos. La Gerencia de Estación es el responsable de observar y de vigilar su aplicación del procedimiento.</p>
<p><b>Políticas de operación.</b></p> <p>Cualquier uso extraordinario de este documento deberá de ser aprobado previamente por el área correspondiente.</p> <p>Queda prohibido difundir a personas ajenas a esta empresa, la información contenida en este documento.</p> <p>El trabajador deberá apegarse al código de vestimenta establecido por la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.</p> <p>El trabajador deberá apegarse a lo establecido en Ley Federal del Trabajo.</p> <p>El trabajador se deberá apegar a la Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.</p> <p>Queda prohibido que los servidores públicos reciban regalos por motivos de su cargo, en cumplimiento a lo establecido en Ley Federal del Trabajo.</p> <p><b>Servicio al cliente:</b></p> <p>Durante el desempeño de sus funciones el trabajador deberá de abstenerse de comunicar información sensible concerniente al estatus o afectaciones en el servicio y sólo se podrá hacer bajo previa autorización de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.</p> <p>Deberán proporcionar información clara y detallada de acuerdo con los procesos establecidos.</p> <p>Los datos personales proporcionados serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO) y los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.</p> <p>El trabajador deberá apegarse a los términos y condiciones establecidos por esta empresa Tren Maya S.A. de C.V.</p> <p>El trabajador deberá de apegarse al Manual de Comercialización.</p> <p>No se compartirán datos personales con terceros, salvo por requerimientos legales.</p>

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

Los datos serán utilizados exclusivamente para los fines señalados en el “*aviso de privacidad integral sistema de boletaje.*” [www.trenmaya.gob.mx/AvvisoPrivacidad.php](http://www.trenmaya.gob.mx/AvvisoPrivacidad.php)

El trabajador deberá de conocer las políticas de ventas a fin de dar información más detallada.

Se fomentará una cultura de servicio y atención al usuario a través de capacitaciones y protocolos establecidos.

Durante el horario del servicio, se velará porque las zonas utilizadas por clientes y personal de Tren Maya se mantengan en un estado óptimo de limpieza y orden, en cualquier caso, como en el momento de la apertura del servicio.

Esta entidad valora especialmente la imagen del personal de los servicios en tierra por lo que exigirá un estricto cumplimiento al código de vestimenta.

Las actividades que se detallan de forma específica en las siguientes páginas, no son limitativas o excluyentes, podrán incluirse actividades complementarias, en función de las circunstancias no previstas actualmente y que resulten convenientes para el mejor desarrollo del servicio.

La espera para que un cliente sea atendido, no debe ser mayor a 10 minutos.

Las necesidades de servicio a usuarios PMR deberán ser atendidas antes, durante y después del viaje.

Durante los transbordos programados o por incidencias se deberán brindar las atenciones correspondientes.

Ningún servicio podrá quedar desatendido durante los horarios de apertura y funcionamiento de éstos, asegurando el relevo del personal permanentemente.

Siglas.

ET	Espacio de trabajo
MT	Material de trabajo
AT	Atención al Cliente
PMR	Persona con movilidad reducida
CGGIF	Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.
CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Servicio al Cliente				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Atención al Cliente	Verifica que el MT y ET se encuentre en condiciones óptimas, como se indica en Formato 1 y Formato 2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Verificación de material de trabajo (Formato 1)</li> <li>(2) Verificación de área de trabajo (Formato 2)</li> </ul>	5 min
2	Atención al Cliente	Solicita la información necesaria del cliente para comprender su solicitud o problema. <i>Verificar anexo Guía de frases de cortesía y protocolo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(3) Guía de frases de cortesía y protocolo. (Documento 1)</li> </ul>	3 min
3	Atención al Cliente	Analiza la solicitud o problema del cliente.		5 min
4	Atención al Cliente	Proporciona la mejor solución y/o información al usuario de forma verídica efectiva y de calidad. <i>Verificar las políticas de Tren Maya.</i>		5 a 10 min
¿SE RESOLVIÓ SATISFACTORIAMENTE LA SOLICITUD?				
NO				
5	Atención al Cliente	Solicita al cliente enviar su petición al correo: info@ventabolestrenmaya.com.mx para recibir la atención con la Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios quien será el responsable de darle seguimiento a la solicitud del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(4) Bitácora de Servicio al Cliente (Formato 3)</li> </ul>	Hasta 2 días hábiles por correo por parte de CGCSF.
FIN DEL PROCEDIMIENTO				
SI				

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

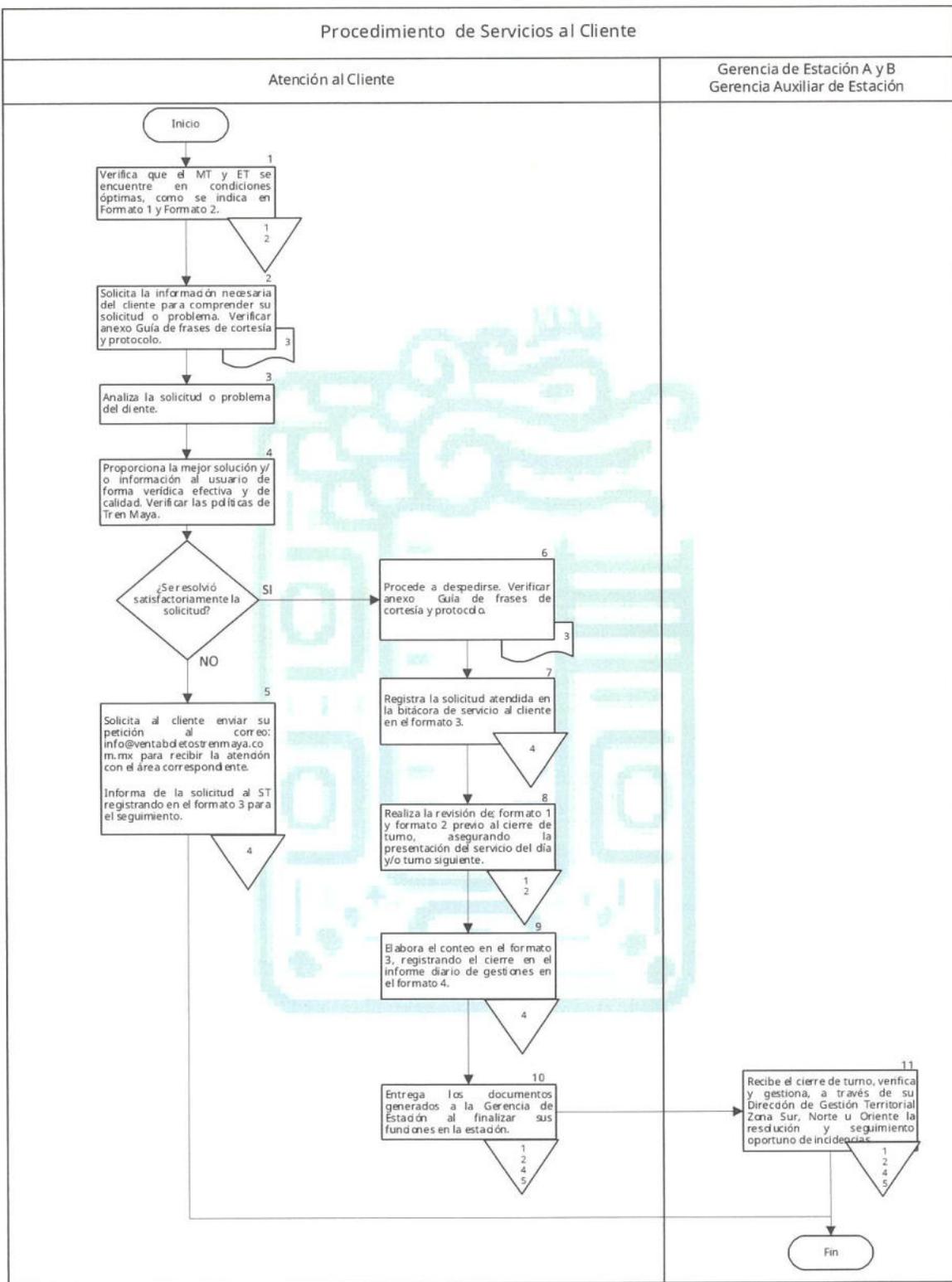
Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Servicio al Cliente				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
6	Atención al Cliente	Procede a despedirse. <i>Verificar anexo Guía de frases de cortesía y protocolo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(3) Documento 1</li> </ul>	1 min
7	Atención al Cliente	Registra la solicitud atendida en la bitácora de servicio al cliente en el formato 3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(4) Formato 3</li> </ul>	5 min
8	Atención al Cliente	Realiza la revisión de; formato 1 y formato 2 previo al cierre de turno, asegurando la presentación del servicio del día y/o turno siguiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Formato 1</li> <li>(2) Formato 2</li> </ul>	5 a 10 min
9	Atención al Cliente	Elabora el conteo en el formato 3, registrando el cierre en el informe diario de gestiones en el formato 4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(5) Informe diario de gestiones (Formato 4)</li> </ul>	5 min
10	Atención al Cliente	Entrega los documentos generados a la Gerencia de Estación al finalizar sus funciones en la estación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Formato 1</li> <li>(2) Formato 2</li> <li>(4) Formato 3</li> <li>(5) Formato 4</li> </ul>	2 min
11	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Recibe el cierre de turno, verifica y gestiona, a través de su Dirección de Gestión Territorial Zona Sur, Norte u Oriente la resolución y seguimiento oportuno de incidencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Formato 1</li> <li>(2) Formato 2</li> <li>(4) Formato 3</li> <li>(5) Formato 4</li> </ul>	5 min
FIN DEL PROCEDIMIENTO				






Procedimiento de Servicios al Cliente



[Handwritten signature/initials]  
 [Handwritten signature/initials]  
 [Handwritten signature/initials]



## Anexo 1. Verificación de material de trabajo

### Formato 1

	<b>Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria</b> <b>Dirección de Enlace y Control Territorial</b> VERIFICACIÓN DE MATERIAL DE TRABAJO				
	<b>22 Cancún Aeropuerto, Q Roo. (1)</b>				
	Fecha: _____(2) Turno: _____(3)				
<b>1. Material Impreso</b>					
No.	Descripción	Cantidad	SI	NO	Observaciones
1.	Cartelería.	(4)	(5)	(6)	(7)
2.	Horarios comerciales de trenes de la estación.				
3.	Horario de apertura y cierre.				
4.	Información de venta de grupos.				
5.	Términos y condiciones.				
6.	Correo electrónico de atención a clientes (comercialización).				
7.	Teléfono e información de atención a clientes del área de ventas.				
8.	Página web.				
9.	QR de quejas y sugerencias				
10.	Bitácoras e informes.				
<b>2. Material de difusión</b>					
No.	Descripción	Cantidad	SI	NO	Observaciones
11.	Formatos de reembolso.				
12.	Folletos.				
13.	Gran Guía Tren Maya.				
14.	Folletos Tren Maya.				
<b>3. Material de papelería</b>					
No.	Descripción	Cantidad	SI	NO	Observaciones
15.	Hojas				
16.	Plumas				
17.	Notas adhesivas				

X

X

X



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

**Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria**  
**Dirección de Enlace y Control Territorial**  
 VERIFICACIÓN DE MATERIAL DE TRABAJO

**4. Mobiliario**

No.	Descripción	Cantidad	SI	NO	Observaciones
18.	Sillas.				
19.	Impresora con toner.				
20.	Unifilas.				

**5. Accesorios electrónicos**

No.	Descripción	Cantidad	SI	NO	Observaciones
21.	Cargadores de tabletas.				
22.	Cargadores de TPV.				
23.	Cargado de TPI.				

**6. Otros.**

No.	Descripción	Cantidad	SI	NO	Observaciones
24.					
25.					
26.					
30.					
31.					
32.					

Recibe

\_\_\_\_\_

Nombre y firma (8)

Entrega

\_\_\_\_\_

Nombre y firma (9)


## Instructivo de llenado

### Formato 1

	<b>INSTRUCTIVO DE LLENADO</b>	
	COORDINACION GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA VERIFICACIÓN DE MATERIAL DE TRABAJO FORMATO No. 1	
Numeral	Descripción	
1	Nombre de la estación.	
2	Día, Mes, Año de la elaboración del documento.	
3	Turno en el que se realiza el documento.	
4	Número total de piezas o unidades que se tienen.	
5	Marcar con una (x) si/no se cuenta con la información reportada.	
6		
7	Observaciones y/o comentarios.	
8	Nombre y firma de quien recibe.	
9	Nombre y firma de quien elabora.	


## Anexo 2. Verificación de área de trabajo

Formato 2

	<b>COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA</b> <b>DIRECCIÓN DE ENLACE Y CONTROL TERRITORIAL</b> <b>VERIFICACIÓN DE ÁREA DE TRABAJO</b>				
	<b>22 Cancún Aeropuerto, QRoo. (1)</b>				
	Fecha: _____ (2)				
	Turno: _____ (3)				
<b>1. Área de Servicio al Cliente</b>					
No.	Descripción	Cantidad	SI	NO	Observaciones
1.	Limpieza en los escritorios y/o mesas.	(4)	(5)	(6)	(7)
2.	Revisar y limpieza de las sillas.				
3.	Asegurar que el área esté libre de polvo y objetos innecesarios.				
4.	Limpieza y orden del material informativo (folletos, carteles, etc.)				
5.	Verificar que los equipos (computadora, tpi, tabletas) estén funcionando correctamente.				
6.	Verificar que las sillas se encuentren limpias.				
7.	Verificar que los teleindicadores estén limpias y funcionando (si aplica).				
8.	Verificar que las paredes se encuentren limpias sin manchas o huellas.				
9.	Verificar que el piso se encuentre limpio.				
10.	Verificar que los botes de basura se encuentren limpios.				
11.	Asegurar que los puntos de alto contacto se encuentren limpios y desinfectados.				
<b>Recibe</b> _____ <b>Nombre y firma (8)</b>		<b>Entrega</b> _____ <b>Nombre y firma (9)</b>			




## Instructivo de llenado

### Formato 2

	<b>INSTRUCTIVO DE LLENADO</b>	
	COORDINACION GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA VERIFICACIÓN DE ÁREA DE TRABAJO FORMATO No. 2	
Numeral	Descripción	
1	Nombre de la estación.	
2	Día, Mes, Año.	
3	Turno en el que se realiza la verificación.	
4	Número total de piezas o unidades que se tienen.	
5	Marcar con una (x) si/no se cuenta con la información reportada.	
6		
7	Observaciones y/o comentarios.	
8	Nombre y firma de quien recibe.	
9	Nombre y firma de quien elabora.	






## Anexo 3. Guía frases de cortesía y protocolo

### Documento 1

	<b>GUÍA DE FRASES DE CORTESÍA Y PROTOCOLO</b>	
---	---	---

**Introducción**

El trato hacia los pasajeros es un pilar fundamental en la calidad del servicio de Tren Maya S.A de C.V. para garantizar una experiencia excepcional, es esencial que el personal mantenga un enfoque constante en la cortesía, el respeto y la disposición para atender todas las necesidades de los viajeros. En este sentido, el manejo adecuado de la entonación de la voz juega un papel clave, ya que contribuye a transmitir una actitud servicial, amable y profesional.

El uso del pronombre de cortesía "usted" será la norma para mantener un trato formal y respetuoso, evitando la personalización de la interacción y asegurando que el enfoque se mantenga en la calidad del servicio.

**Objetivo**

Esta guía tiene por objeto recoger las normas básicas que deberán tener en cuenta las personas que trabajan en las estaciones de Tren Maya S.A DE C.V. en cada uno de los servicios que se prestan en las mismas, a la hora de dirigirse a los viajeros, de atender sus requerimientos y, en general, en la relación con ellos.

**Alcance**

Esta guía deberá ser acatada y cumplida por todo el personal que está en relación con los clientes, especialmente, los trabajadores que realizan su trabajo en las estaciones en todo el ámbito ferroviario de Tren Maya S.A DE C.V.

**Normativa Interna**

- Manual de comercialización Tren Maya.
- Reglamento interno en estaciones.

**Definiciones**

Termino	Significado
Protocolo	Regla ceremonial establecida por decreto o costumbre.
Personalidad	Persona de relevancia, que destaca en una actividad o en un ambiente social.
Saludo	Palabra, gesto o fórmula, dirigida a una persona en el momento del encuentro o despedida.  La postura del cuerpo deberá tender a la comodidad y tranquilidad, de modo que transmita una imagen segura, sin tensiones ni rigideces. Se deberá mirar a los ojos de la persona a la que se saluda. Se utilizarán expresiones gramaticales y culturalmente correctas, ajustándose en lo posible a los modelos de frases recogidos en este manual  Habla: El habla deberá ser constante y fluida, bien articulada y suficientemente vocalizada, expresando seguridad y confianza. Se utilizará un tono de voz firme y constante, y de un volumen adecuado.
Postura	Durante la conversación se mantendrá una postura relajada que transmita una imagen segura. Se debe permanecer con los pies juntos, sin inclinarse demasiado hacia delante. Las manos, juntas, hacia delante o hacia atrás.

Página 1 de 3




	Se deberá mirar a los ojos del interlocutor.
Expresión verbal	Se utilizarán expresiones correctas, ajustándose en lo posible a las fórmulas reflejadas en esta Guía. El habla deberá ser constante y fluida, bien articulada, vocalizando bien y expresando seguridad y confianza. Se evitarán carraspeos, titubeo e indecisión.  Se procurará hablar en el idioma que el cliente utilice.

## Desarrollo

### Bienvenida

Como regla general, en el primer contacto con el cliente se le saludará y se le dará la bienvenida. A continuación, se incluyen una serie de frases que deberán ser utilizadas en este primer contacto:

#### Recepción de clientes

*El primer contacto con el pasajero significará darle la bienvenida al servicio, con las frases que se indican:*

- Buenos días/tardes/noches. Bienvenido a Tren Maya.
- Buenos días/tardes/noches. Bienvenido a la estación \_\_\_\_\_ Estamos aquí para ayudarle en lo que requiera
- Buenos días/tardes/noches. Bienvenido a la Sala Club.
- ¿Me permite su boleto?
- Pase y acomódese, por favor.

*Seguidamente se le ofrecerán los servicios apropiados.*

#### Bienvenida en el Control de Acceso. CHECK-IN

- Buenos días/tardes/noches. ¿Me permite su boleto?
- ¿Cómo puedo ayudarle?

*Se informará al pasajero sobre el coche y asiento que le corresponde, mediante la utilización de una de las siguientes frases*

#### En el Control de Acceso (Check-in)

- Su coche está ....En el Andén....
- ¿Me permite su boleto? Su asiento está en el coche....
- ¿Me permite su boleto? Su asiento está según sube a la derecha/izquierda.

#### Pasajeros de movilidad reducida

*Si se observa la presencia de un pasajero de movilidad reducida (discapacidad, edad avanzada, persona con niños.) que no está siendo atendido por personal de Servicio al Cliente, se le ayudará en el acceso al tren, acompañándole a su asiento.*

- Al dirigirse al pasajero se utilizará una de las frases siguientes:
- Permítame que le ayude.
- Por favor, acompañeme.
- ¿Le ayudo con su equipaje? Acompañeme por favor.
- Permítame que le acompañe a su plaza.
- ¿Le puedo ayudar?
- Permite su boleto, PMR, donde puede ir más cómodo, su asiento está en el coche....

Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin.

**Ante una solicitud de información que se ignora:**

Si un pasajero solicita una información que se ignora, se le dirigirá a la Gerencia de Estación, Supervisor de a Bordo, o al área de Atención al Cliente, utilizando una de las frases que se indican:

**En el Control de Acceso:**

- Si el pasajero no ha pasado al andén.
- Disculpe que no le pueda ayudar, pero si se dirige a... (Oficina de Servicios al Cliente, Información/Atención al Cliente) podrán informarle con todo detalle/le aclararán su duda.
- Si el pasajero ha pasado al andén o va a efectuar viaje y no queda tiempo

**Personal de servicio:**

- Siento no poder ayudarle, pero hablaré con el Supervisor de Servicios a Bordo para que le informe durante el viaje.
- Por el momento no podemos apoyare, pero le brinda los contactos donde puede

**Ante una solicitud de información cuando se está atendiendo a otro pasajero:**

Si un pasajero solicita una información cuando se está atendiendo a otro, se utilizará una de las frases que se indican:

- Discúlpeme un momento, enseguida estoy con Usted Perdóneme, enseguida estoy con Usted.
- Perdóneme un momento, enseguida le atiende.

**A los pasajeros que viajen con bebés:**

Si se observan pasajeros que viajan con bebés, se dirigirá al adulto que viaja con ellos, utilizando, en su caso, las frases que se indican:

- Discúlpeme Sr./Sra., si lo necesitara hay un cambiador para el bebé y sala de maternidad.
- Si se observa a un pasajero que se encuentra indispuesto:

Si se observa a un pasajero que se encuentra indispuesto, se dirigirá al mismo, utilizando una de las frases que se indican:

1. Sr./Sra. ¿Podemos ayudarle en algo?
2. Sr./Sra. ¿Necesita un médico?

**Despedida**

La despedida a los clientes se efectuará utilizando una frase similar a la que se indica:

**Fin del servicio**

A la llegada a la estación de destino del cliente, intermedia o final del tren, se despedirá a los viajeros, utilizando la frase que se indica:

- Que pase un buen día Sr./Sra. Le esperamos pronto.
- Gracias
- Hasta luego que tenga un buen viaje



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

## Anexo 4. Bitácora de Servicios al Cliente

Formato 3



**Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria**  
**Dirección de Enlace y Control Territorial**  
 BITÁCORA DE SERVICIOS AL CLIENTE

**22 Cancún Aeropuerto, Q Roo. (1)**

Fecha: \_\_\_\_\_ (2)

Turno: \_\_\_\_\_ (3)

**1. Actividad realizada**

No.	Descripción	Cantidad	Observaciones
1.	Informaciones varias Tren Maya.	(4)	(5)
2.	Informaciones sobre la estación.		
3.	Informaciones Turísticas.		
4.	Informaciones de paquetes turísticas.		
5.	Información de cambios y reembolsos.		
6.	Número de ayudas prestadas a PMR.		
7.	Número de ayudas comunicadas a estación.		

**2. Incidencias**

No.	Descripción	Cantidad	Observaciones
8.	Incidencias relacionadas con el pase de equipaje por los equipos de rayos x y arcos de seguridad.		
9.	Incidencias relacionadas con pasajeros con animales de apoyo.		
10.	Incidencias relacionadas con pasajeros que portan alimentos.		

**Recibe**

\_\_\_\_\_

**Nombre y firma (6)**

**Entrega**

\_\_\_\_\_

**Nombre y firma (7)**





## Anexo 5. Informe diario de gestiones de estaciones

### Formato 4

INFORME DIARIO DE GESTIONES DE ESTACIONES										
(1)										
AREA DE SERVICIOS AL CLIENTE	ACTIVIDAD REALIZADA SERVICIOS AL CLIENTE	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL	
	INFORMACIONES VARIAS TREN MAYA									0
	INFORMACIONES SOBRE LA ESTACION									0
	INFORMACIONES TURISTICAS									0
	INFORMACIONES PAQUETES TURISTICOS									0
	INFORMACION CAMBIOS Y ANULACIONES									0
	NUMERO DE AYUDAS PRESTADAS A PMR									0
	NUMERO DE AYUDAS COMUNICADAS A ESTACIONES									0
<b>TOTAL GESTIONES REALIZADAS</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	
(2)										
OBJETOS PERDIDOS	OBJETOS PERDIDOS/OLVIDADOS	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL	
	EN EL TREN									0
	EN LA ESTACION									0
	<b>TOTAL OBJETOS PERDIDOS</b>		0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL OBJETOS ENCONTRADOS</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	
(3)										
AUTOVENTA	MAQUINAS AUTOVENTA	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL	
	TARIFA ESPECIAL									0
	TARIFA LOCAL									0
	TARIFA NACIONAL									0
	TARIFA INTERNACIONAL									0
	TARIFA DE NIÑOS									0
	TARIFA DE NIÑO MENOR DE 2 AÑOS									0
	<b>TOTAL VENTA DE BOLETOS DIARIOS</b>		0	0	0	0	0	0	0	0
(4)										
CHECK-IN	CHECK-IN	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL	
	NUMERO DE BOLETOS CON TARIFA NO CORRECTA									0
	NUMERO DE BOLETOS VALIDADOS PREMIER									0
	NUMERO DE BOLETOS VALIDADOS TURISTA									0
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 301									0
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 201									0
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 102									0
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 303									0
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 202									0
	NUMERO DE PASAJEROS TREN 102									0
NUMERO DE AYUDAS PRESTADAS A PMR									0	
<b>TOTAL BOLETOS VALIDADOS</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	
(5)										
TORNQUETES	TORNQUETES	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL	
	NUMERO DE BOLETOS VALIDADOS CORRECTOS									0
	NUMERO DE BOLETOS CON INCIDENCIAS									0
	NUMERO DE BOLETOS POR ENTRADA DE PMR									0
<b>TOTAL BOLETOS VALIDADOS</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	
(6)										
BOLETOS NO VALIDADOS	BOLETOS NO VALIDADOS	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL	
	NUMERO DE BOLETOS POR ERROR DEL SISTEMA									0
	NUMERO DE BOLTOS POR PASAJEROS AUSENTES									0
	NUMERO DE BOLETOS OTRAS CIRCUNSTANCIAS									0
<b>TOTAL BOLETOS NO VALIDADOS</b>		0	0	0	0	0	0	0	0	


## Instructivo de llenado



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

COORDINACION GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA  
 INFORME DIARIO DE GESTIONES DE ESTACIONES  
 FORMATO No. 4

Numeral	Descripción
1	Indicar el total de actividades realizadas por servicios al cliente presentadas en el día.
2	Indicar el total de objetos perdido presentadas en el día.
3	Indicar el total de objetos encontrados presentadas en el día.
4	En caso de que aplique, indicar el total de boletos vendidos en máquinas autoventa (si aplica).
5	En caso de que aplique, indicar el total de incidencias presentas de validación de boletos en el día.
6	En caso de que aplique, indicar el total de actividades presentadas en torniquetes.
7	En caso de que aplique, indicar el total de boletos no validados.



Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Servicios al Cliente		Fecha: 05-03-2025
Descripción y justificación de cambios:		
Realizó:	Revisó:	Aprobó:
<u>Ing. José Luis Vázquez Flores.</u> Titular de la Dirección de Enlace y Control Territorial.	<u>C. Francisco Javier Moreno Carrillo.</u> Enc. Coordinador Gral. de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.	<u>Mtro. Óscar Hernández Oviedo.</u> Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
No Aplica.	No Aplica.	No Aplica.


<p><b>Objetivo.</b></p> <p>Establecer el procedimiento para la correcta validación de boletos, asegurando que los usuarios tengan un acceso eficiente y eficaz en los puntos de control al ingresar a los andenes de las estaciones.</p>	
<p><b>Ámbito de aplicación.</b></p> <p>Este procedimiento aplica para la validación de boletos en las estaciones del Tren Maya S.A. de C.V., desde verificar que una persona o grupo de personas esté autorizada, hasta la verificación de la corrida de tren para acceder al servicio, manteniendo la seguridad y control del proceso.</p>	
<p><b>Políticas de operación.</b></p> <p>Supervisar que los equipos utilizados en la validación funcionen convenientemente.</p> <p>Se deberá proceder al control manual en caso de alguna incidencia o fallo con los equipos de validación.</p> <p>Realizar un pre Check-in o/y organizar las filas diferenciando clientes de clase Premier y Turista.</p> <p>El personal deberá validar boletos y verificar que la documentación mostrada cumple con los Términos y Condiciones de Tren Maya.</p> <p>Atender las consultas de información sobre el embarque.</p> <p>El trabajador se deberá apegar a los términos y condiciones establecidos por esta empresa Tren Maya S.A. de C.V.</p> <p>Durante el desempeño de sus funciones el trabajador deberá de abstenerse de comunicar información sensible concerniente al estatus o afectaciones en el servicio y solo se podrá hacer bajo previa autorización de la Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.</p> <p>El trabajador se deberá apegar a la Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional</p> <p>El trabajador se deberá apegar a al código de vestimenta establecido por la empresa Tren Maya, S.A. de C.V.</p>	
<p><b>Siglas.</b></p>	
SEAE	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.
ETST	Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros.

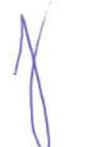
Handwritten blue ink marks on the right margin, including several checkmarks and a large arrow pointing upwards.

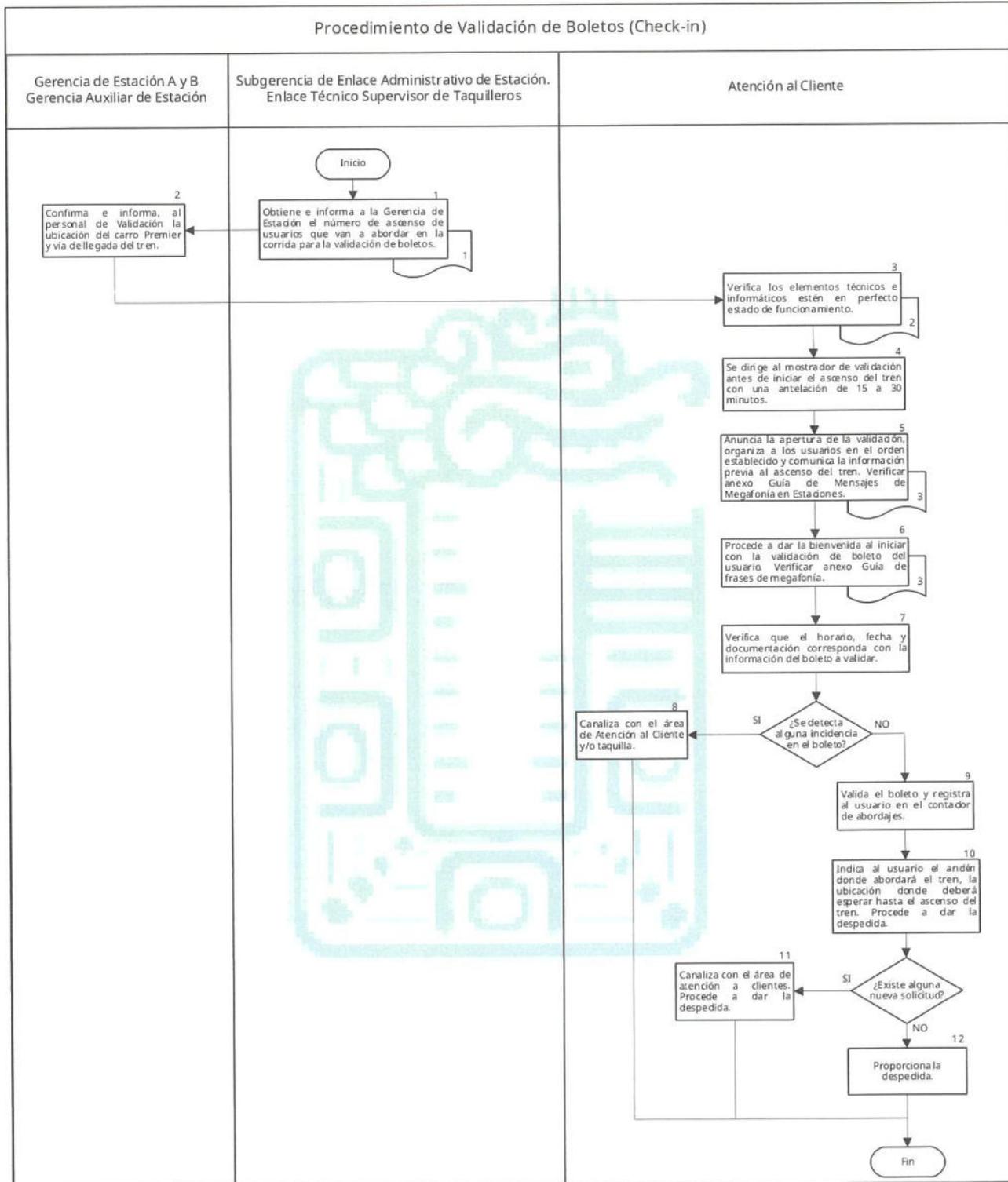


Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Validación de boletos (Check in)				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros	Obtiene e informa a la Gerencia de Estación el número de ascenso de usuarios que van a abordar en la corrida para la validación de boletos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Ascenso y descenso de usuarios Documento 1</li> </ul>	3 min
2	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Confirma e informa, al personal de Validación la ubicación del carro Premier y vía de llegada del tren.		5 min
3	Atención al Cliente	Verifica los elementos técnicos e informáticos estén en perfecto estado de funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2) Verificación previa a validación (Formato 1)</li> </ul>	2 min
4	Atención al Cliente	Se dirige al mostrador de validación antes de iniciar el ascenso del tren con una antelación de 15 a 30 minutos.		2 min
5	Atención al Cliente	Anuncia la apertura de la validación, organiza a los usuarios en el orden establecido y comunica la información previa al ascenso del tren. <i>Verificar anexo Guía de Mensajes de Megafonía en Estaciones.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(3) Guía de Mensajes de Megafonía en Estaciones. (Documento 2)</li> </ul>	5 min
6	Atención al Cliente	Procede a dar la bienvenida al iniciar con la validación de boleto del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(3) Documento 2</li> </ul>	2 min
7	Atención al Cliente	Verifica que el horario, fecha y documentación corresponda con la información del boleto a validar.		3 min
¿SE DETECTA ALGUNA INCIDENCIA EN EL BOLETO?				
SI				

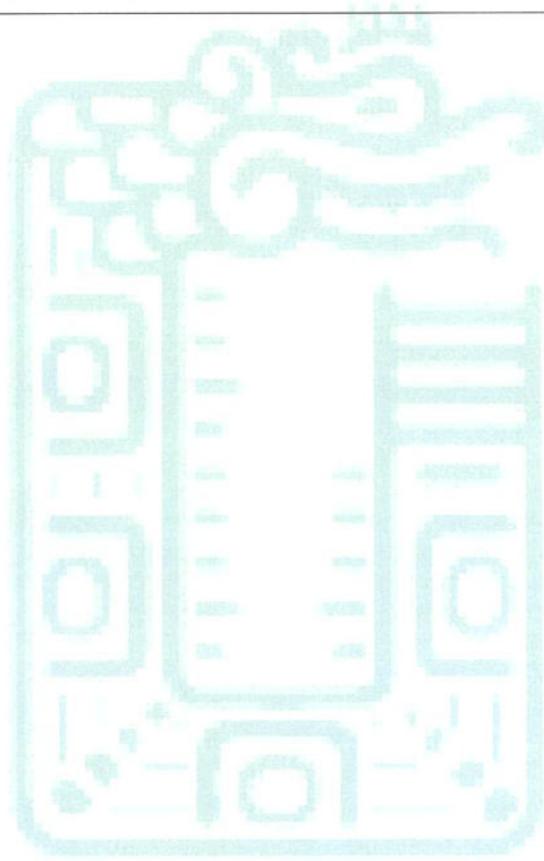
  
  
  
  
  


Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Validación de boletos (Check in)				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
8	Atención al Cliente	Canaliza con el área de Atención al Cliente y/o taquilla.		1 min
FIN DEL PROCEDIMIENTO				
NO				
9	Atención al Cliente	Valida el boleto y registra al usuario en el contador de abordajes.		2 min
10	Atención al Cliente	Indica al usuario el andén donde abordará el tren, la ubicación donde deberá esperar hasta el ascenso del tren. Procede a dar la despedida.		1 min
¿EXISTE ALGUNA NUEVA SOLICITUD?				
SI				
11	Atención al Cliente	Canaliza con el área de atención a clientes. Procede a dar la despedida.		2 min
NO				
12	Atención al Cliente	Proporciona la despedida.		1 min
FINAL DE PROCEDIMIENTO				

Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1	Ascenso y descenso de usuarios (Documento 1).
2	Verificación previa a validación (Formato 1).
3	Guía de Mensajes de Megafonía en Estaciones Tren Maya S.A DE C.V (Documento 2).




# Anexo 1. Ascenso y descenso de usuarios

## Documento 1

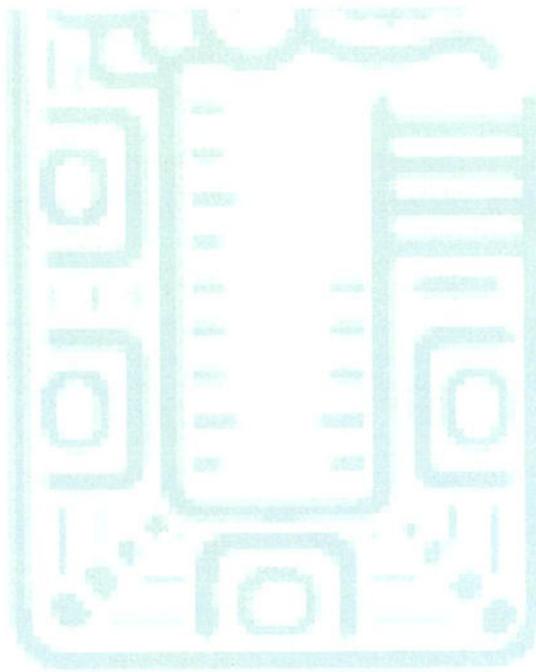
### Ascenso y Descenso de Pasajeros

Tren: 202 Generado: 24-02-2025 10:48:43

Página: 1 de 1

Rango de Fechas: 08-02-2025 00:00 - 08-02-2025 23:59

ESTACION	TOTAL SUBEN	TOTAL BAJAN	Ocupandos	RESPONSABLES
Cancun-Antiquerra	106	0	106	111
Lixtes Vicari	5	2	111	100
Nuevo Pazar	1	2	119	106
Valladolid	48	11	127	50
Chuchon Itza	14	19	181	08
Izamal	100	23	208	11
Tixtucuk	1	4	209	19
Meladi Teya	16	128	37	182
Uxmal	0	0	37	182
Mucucha	0	11	26	181
Cabán	1	1	26	181
Hochucukán	0	2	24	185
Teniche	0	2	22	187
San Fco. Campeche	0	22	0	219






## Anexo 2. Verificación previa a validación

Formato 1

	<b>Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria</b> <b>Dirección de Enlace y Control Territorial</b> <b>VERIFICACIÓN PREVIA A VALIDACIÓN</b>			
	<b>27 Felipe Carrillo Puerto, QRoo.</b> (1)			
			Fecha: _____ (2)	
			Turno: _____ (3)	
<b>1. Área de trabajo limpia y ordenada</b>				
No.	Descripción (4)	SI	NO	Observaciones
1.	Asegurarse de que no haya objetos personales fuera de lugar.	(5)	(6)	(7)
2.	Asegurarse de que no haya alimentos en el área de validación.			
3.	Asegurarse que el mobiliario se encuentre limpio y en buen estado.			
4.	Asegurarse que el piso y botes de basura se encuentren limpios.			
5.	Asegurarse que las unifilas se encuentren en buenas condiciones y funcionen correctamente.			
<b>2. Equipos y tecnología</b>				
No.	Descripción	SI	NO	Observaciones
1.	Verificar que los equipos se encuentren encendidas y funcionando correctamente			
2.	Comprobar que el equipo de megafonía se encuentre funcionando y con batería.			
3.	Revisar que los radios de comunicación estén operativos.			
4.	Revisar que el contador manual funcione de manera correcta.			
5.	Verificar que los equipos de TPI funciones correctamente, realizando una prueba de validación.			
<b>3. Horarios</b>				
No.	Descripción	SI	NO	Observaciones
1.	Confirmar la corrida próxima a validar (horario y ruta).			
2.	Revisar el número de pasajeros que abordan en la corrida a validar.			



**Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria**  
**Dirección de Enlace y Control Territorial**  
**VERIFICACIÓN PREVIA A VALIDACIÓN**

**4. Seguridad y control de acceso**

No.	Descripción	SI	NO	Observaciones
1.	Comprobar el estado de las conexiones de los torniquetes. (si aplica)			
2.	Verificar que los torniquetes se encuentren en correcto funcionamiento. (si aplica)			

**5. Condiciones del entorno**

No.	Descripción	SI	NO	Observaciones
1.	Comprobar que haya suficiente iluminación en el área de validación.			
2.	Asegurar que la zona esté libre de ruidos molestos o distracciones en el área de validación.			

**6. Atención al cliente**

No.	Descripción	SI	NO	Observaciones
1.	Asegurarse de que el personal tenga un uniforme o identificación visible (si aplica).			

**7. Revisión final antes de apertura**

No.	Descripción	SI	NO	Observaciones
1.	Asegurarse de que todos los sistemas estén actualizados y operativos.			
2.	Asegurarse que se cuenta con acceso a internet.			

\*\*Aplica en caso de no contar con un área de servicio al cliente.

Recibe

Entrega

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma (8)

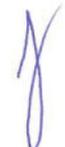
\_\_\_\_\_  
Nombre y firma (9)




## Instructivo de llenado

	<b>INSTRUCTIVO DE LLENADO</b>	
	COORDINACION GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA VERIFICACIÓN PREVIA A VALIDACIÓN FORMATO No. 1	
Numeral	Descripción	
1	Nombre de la estación.	
2	Día, mes, fecha y año que se elabora la bitácora.	
3	Indica el turno de trabajo en el cual se lleva la actividad.	
4	Explicación detallada y precisa de la actividad.	
5	Colocar una X en los recuadros de si/no conforme la información reportada.	
6		
7	Detallar cualquier información adicional o relevante que no se haya cubierto en los campos anteriores, pero que sea importante para el registro o seguimiento de la actividad.	
8	Nombre y firma del que recibe .	
9	Nombre y firma de quien elabora.	


	VERSIÓN I	I-MP-H0M02-CGGIF-2025	Página 67 de 142	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	VALIDACIÓN DE BOLETOS (CHECK IN)		

## Anexo 3. Guía de Mensajes de Megafonía en Estaciones Tren Maya S.A. de C.V.

### Documento 2

	<b>GUÍA DE MENSAJES DE MEGAFONÍA EN ESTACIONES</b> <b>TREN MAYA S.A. DE C.V.</b>	
---	---	---

**Guía de Mensajes de Megafonía para las Estaciones**

**INTRODUCCIÓN**

La comunicación e información dentro del servicio de atención al cliente es una de las actuaciones que se deben ofrecer a los clientes en las estaciones. No olvidemos que hay personas que van a subir al tren por primera vez en su vida, y esta experiencia podría suponer un estado de nervios ante las expectativas que cada persona tenga de ese viaje. También es muy importante que pensemos que la estación es el primer contacto que tiene un pasajero con el Tren Maya

La identidad de Tren Maya no se conforma únicamente desde una perspectiva visual. Tren Maya trata de construir marca desde una proyección global que atienda a la pluralidad de los sentidos. Así, también los mensajes auditivos forman parte de la marca Tren Maya.

En tal sentido, se elabora la Guía de Mensajes de Megafonía para las Estaciones.

Se trata de utilizar este medio de una forma responsable con el fin de no saturar al cliente y, sin embargo, mantenerlo perfectamente informado antes de abrir o cerrar el check-in, llamada de atención para dar información determinada y concreta, avisar a alguna persona de que la buscan, etc.

**OBJETIVO**

Unificar el modelo de comunicación e información, de acuerdo con las prestaciones y variedad de servicio de cada Estación, adaptando los textos de los mensajes en su terminología y duración para hacerlos más sencillos y concisos, evitando repeticiones y molestias innecesarias a los clientes y conseguir, a su vez, una homogeneidad en el contenido de los mensajes que sea de aplicación general.

La megafonía se debe complementar con otros soportes de comunicación como son los teleindicadores, pantallas de video y trabajadores de SET, etc.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Aplicable a todos los trabajadores desplegado en estaciones de Tren Maya que le sean asignadas las funciones referentes al Área de Servicios al Cliente Tren Maya esto último de acuerdo con los perfiles de puesto autorizado por la Secretaría de la Función Pública.

**RESPONSABILIDADES**

- Coordinación de General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria
- Gerentes de Zona
- Jefes de Estación.

**ASPECTOS RELATIVOS A LOS MENSAJES**

En la comunicación e información en las estaciones es fundamental la emisión de mensajes informativos y de servicio por medio del sistema de megafonía (megáfono) o través del sonido de amplificadores de voz ambiental.

Dentro de la Guía de Mensajes de Megafonía para las Estaciones Tren Maya, y a efectos de contenido y desarrollo de la siguiente normativa, destacan los siguientes aspectos:

- Modalidad y diseño de los mensajes.

Página 1 de 5



	VERSIÓN I	I-MP-HOM02-CGGIF-2025	Página 68 de 142	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	VALIDACIÓN DE BOLETOS (CHECK IN)		

	<b>GUÍA DE MENSAJES DE MEGAFONÍA EN ESTACIONES</b> <b>TREN MAYA S.A. DE C.V.</b>	
---	---	---

- Elección del idioma en que se emitirán los mensajes.
- Responsabilidad de la emisión de los mensajes.
- Otras consideraciones.

### MODALIDAD Y DISEÑO DE LOS MENSAJES

Atendiendo al carácter cotidiano de los mensajes, existen dos modalidades:

- Programados, que son los indicados para el servicio comercial ordinario.
- No programados, que son los indicados para circunstancias distintas al servicio ordinario.
- Especiales, que son los que deben emitirse por alguna circunstancia donde generalmente se reclama la atención de los clientes.
- De servicio, que son los que deben emitirse ante una necesidad de información puntual a los clientes.

Los mensajes programados responden aquellas informaciones que se deben realizar cada día, como son la apertura y cierre del check-in, indicación de andén de salida, etc

Son considerados mensajes no programados aquellos que responden a una necesidad de información excepcional debido a una actuación o situación concreta. Solo se deberán usar en caso estrictamente necesario, ya que, en líneas generales, son más extensos que los programados.

Dentro de los mensajes no programados:

Son considerados mensajes especiales aquellos que requieren la atención especial de los clientes por alguna circunstancia excepcional, tales como los mensajes que informan de incidencias y su resolución.

Son considerados mensajes de servicio aquellos que comunican nuevos servicios o una información comercial de interés para el cliente.

Atendiendo a la forma de emisión, la locución de los mensajes podrá ser:

- Personal: los mensajes serán emitidos en directo por una persona.

Con carácter general, todos los mensajes deben ir precedidos de una "ráfaga" musical con la identidad sonora de Tren Maya (si así se decidiera) a efecto de llamada de atención.

### ELECCIÓN DEL IDIOMA DE EMISIÓN DE LOS MENSAJES

Los idiomas en que deberán emitirse los mensajes serán los siguientes:

ESPAÑOL. - En todos los casos y en la totalidad de los mensajes. Se emitirá siempre en primer lugar.

INGLÉS. - En los mensajes de interés para los clientes y que se determinen en cada servicio.

### CONSIDERACIONES EN LA EMISIÓN DE LOS MENSAJES

Para la emisión de los mensajes, el personal encargado de emitirlos deberá tener en cuenta varias consideraciones:

#### A. DEFINICIÓN Y OBJETO DEL MENSAJE

En nuestro entorno, el mensaje se puede definir básicamente como la transmisión de información al cliente. El objetivo es hacer que el receptor reaccione de acuerdo con el mensaje.



*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

**B. TONALIDAD Y MANEJO DE LA VOZ**

En los mensajes personalizados, la voz es una herramienta más de trabajo; para que no resulte estándar ni monótona es indispensable saber manejarla a través de:

- El volumen
- La velocidad/pausa
- La articulación/pronunciación.
- La respiración
- La entonación
- El tono de voz

**VENTAJAS DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

La información personal hace que el mensaje se perciba más cercano. Por eso, cuando la emisión es personal y no grabada, se confiere a la voz un papel fundamental.

**CONSEJOS Y TÉCNICAS PARA EL USO DEL MICRÓFONO**

Para utilizar correctamente el micrófono, deberán observarse las siguientes pautas:

- Preparar previamente los textos de los mensajes con el objeto de evitar errores en la comunicación y como consecuencia, alteraciones y nervios que puedan ser transmitidos al cliente.
- Desarrollar una buena calidad de voz, donde el lenguaje sea claro y comprensible.
- Hablar con claridad significa no "mascular" las palabras, ni utilizar expresiones dubitativas como: "eh...", "em...", "ah...", porque transmiten inseguridad y generan desconfianza.
- Hablar en un tono normal. Hablar demasiado alto o bajo puede hacer que resulte difícil comprender el mensaje que se está dando.
- Hablar con el ritmo adecuado: ni demasiado rápido ni demasiado lento.
- Hablar con seguridad: transmitiendo al cliente un mensaje claro que infunda confianza.
- La voz debe ser cálida, tranquila, relajada y segura.
- No se deberán realizar pruebas de funcionamiento emitiendo sonidos y golpes.

Con estas observaciones, se conseguirá la atención de los clientes y crearemos una atmósfera favorable durante el viaje.



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

**CLASIFICACIÓN DE LOS MENSAJES Y TIEMPOS DE EMISIÓN**

Tal como queda recogido en el apartado sobre modalidad y diseño de los mensajes, el esquema básico de los mensajes está constituido por dos modalidades y dos subgrupos:

- Programados
- No programados
- Especiales
- De servicio

**MENSAJES PROGRAMADOS**

Los mensajes programados responden a unas pautas preestablecidas de servicios y situaciones habituales y previstas que, generalmente, se mantienen durante el tiempo y con una vigencia amplia o determinada. Al objeto de su más fácil comprensión y manejo, se han contemplado las siguientes variantes de mensajes:

Mensajes programados en las Estaciones:

- Bienvenida a la estación.
- Apertura de CHECK-IN
- Avisos de 15min y a los 10 min antes del cierre que estamos en proceso de abordaje
- Cierre de Check-in
- Información del Número de Tren, Hora de salida, y anden de salida
- Información de retrasos
- Seguridad y Autoprotección Especiales de Servicio
- Especiales
- Servicio

Los mensajes están ordenados siguiendo la secuencia de viaje del cliente. (Ejemplo: mensajes de bienvenida, de estación intermedia y de despedida).

Dentro de los mensajes programados regularmente, se podrán emitir mensajes no programados, únicamente cuando obedezcan a situaciones puntuales que sólo se dan en determinadas ocasiones. Estos mensajes no programados deberán ser, forzosamente, Especiales o de Servicio.

**MENSAJES NO PROGRAMADOS**

Los mensajes no programados, "Especiales y de Servicio", responden a la necesidad de avisar o llamar la atención ante una circunstancia excepcional o imprevista y, por tanto, no programada.

En el supuesto de los mensajes especiales, la información adquiere una relevancia extraordinaria. La información de los mensajes en caso de incidentes o situaciones excepcionales tranquiliza a los viajeros, evita incertidumbres y, acompañada del correspondiente trato personal, permite que los clientes sepan a qué atenerse.

En estos casos el mensaje precisa de una cierta improvisación derivada del hecho concreto que la motiva. Esto no quiere decir, sin embargo, que no se sometan al estilo y formato definidos a lo largo de este Manual




### CLASIFICACIÓN DE LOS MENSAJES Y TIEMPOS DE EMISIÓN

Tal como queda recogido en el apartado sobre modalidad y diseño de los mensajes, el esquema básico de los mensajes está constituido por dos modalidades y dos subgrupos:

- Programados
- No programados
- Especiales
- De servicio

### MENSAJES PROGRAMADOS

Los mensajes programados responden a unas pautas preestablecidas de servicios y situaciones habituales y previstas que, generalmente, se mantienen durante el tiempo y con una vigencia amplia o determinada.

Al objeto de su más fácil comprensión y manejo, se han contemplado las siguientes variantes de mensajes:

Mensajes programados en las Estaciones:

- Bienvenida a la estación.
- Apertura de CHECK-IN
- Avisos de 15min y a los 10 min antes del cierre que estamos en proceso de abordaje
- Cierre de Check-in
- Información del Número de Tren, Hora de salida, y anden de salida
- Información de retrasos
- Seguridad y Autoprotección Especiales de Servicio
- Especiales
- Servicio

Los mensajes están ordenados siguiendo la secuencia de viaje del cliente. (Ejemplo: mensajes de bienvenida, de estación intermedia y de despedida).

Dentro de los mensajes programados regularmente, se podrán emitir mensajes no programados, únicamente cuando obedezcan a situaciones puntuales que sólo se dan en determinadas ocasiones. Estos mensajes no programados deberán ser, forzosamente, Especiales o de Servicio.

### MENSAJES NO PROGRAMADOS

Los mensajes no programados, "Especiales y de Servicio", responden a la necesidad de avisar o llamar la atención ante una circunstancia excepcional o imprevista y, por tanto, no programada.

En el supuesto de los mensajes especiales, la información adquiere una relevancia extraordinaria. La información de los mensajes en caso de incidentes o situaciones excepcionales tranquiliza a los viajeros, evita incertidumbres y, acompañada del correspondiente trato personal, permite que los clientes sepan a qué atenerse.

En estos casos el mensaje precisa de una cierta improvisación derivada del hecho concreto que la motiva. Esto no quiere decir, sin embargo, que no se sometan al estilo y formato definidos a lo largo de este Manual


porque, como ya se ha señalado, los mensajes auditivos forman parte de la marca Tren Maya. En este manual se incluyen varios ejemplos donde encuadrar el mensaje adecuado.

#### TIEMPO DE EMISIÓN DE LOS MENSAJES

Los tiempos de emisión de los mensajes se adaptarán de acuerdo con cada modalidad. Con carácter general, deberán tenerse en cuenta las siguientes pautas para cada tipo:

- **Mensaje de Bienvenida a la estación:** Emitir 10 minutos del horario de apertura de check-in.
- **Información de Número de Tren, hora de salida, y andén de salida:** Emitir 5 minutos antes del horario de apertura de Check-in.
- **Mensaje de Apertura de Check-in.** Emitir 3 minutos antes de la apertura de este.
- **Mensaje de Check-in para Clase Premier,** personas con familias y PMR.
- **Mensaje de documentación acreditativa.** Emitir justa antes de la apertura del control de boletos. (yo lo pondría después del mensaje de apertura de Check-in)
- **Mensaje de cierre de Check-in:** Emitir 5 minutos antes de la salida del Tren en estaciones término, y 10 minutos antes de la salida del tren en estaciones intermedias.
- **Información de retrasos:** Emitir cuando el retraso sea superior a 15 minutos.
- **Seguridad y autoprotección:** Emitir cuando sea necesario.
- **Especiales:** Su emisión deberá hacerse inmediatamente después de que se lleve a efecto la causa específica que se anuncia.

En algunos casos, el anuncio irá precedido de la fórmula o mención "Atención por favor" y su emisión se producirá bien inmediatamente después de conocida la causa o incidencia de que se trate o bien de acuerdo con la conveniencia del momento o punto estimado para su emisión.

Cada 10 minutos se emitirá información sobre la evolución de dicha incidencia hasta alcanzar su normalidad.

- **Mensajes de Servicio:** El mensaje se emitirá en el momento adecuado que será diseñado para informar o poner en valor una acción o servicio comercial específico. Su emisión será regulada por Tren Maya.

#### TRADUCCIÓN DE LOS MENSAJES

- La traducción de los mensajes, incluidos en el Manual de Mensajes de Megafonía para las Estaciones de Tren Maya en inglés o cualquier otro que sea preciso, a efectos de su emisión, será llevada a cabo por quien tenga esa responsabilidad: por supuesto, debe ser alguien que domine el idioma.

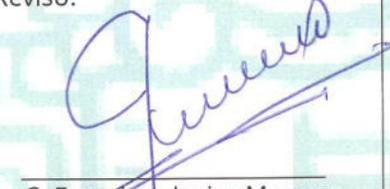
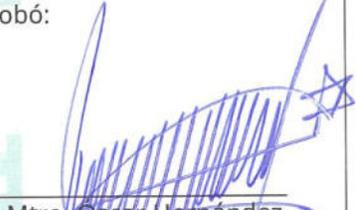



**Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento**

Nombre del Procedimiento: Validación de Boletos (Check in)	Fecha: 05-03-2025
--	-------------------

Descripción y justificación de cambios:

<p>Realizó:</p>  <p>Ing. José Luis Vázquez Flores. Titular de la Dirección de Enlace y Control Territorial.</p>	<p>Revisó:</p>  <p>C. Francisco Javier Moreno Carrillo. Enc. Coordinador Gral. de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.</p>
---	--	---

**Control de cambios del procedimiento**

Fecha	Versión	Descripción
No Aplica.	No Aplica.	No Aplica.

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

	VERSIÓN I	I-MP-HOM02-CGGIF-2025	Página 74 de 142	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	OPERACIONES FINANCIERAS EN TAQUILLA: APERTURA, CIERRE, DEPÓSITOS BANCARIOS Y TRASLADO DE VALORES		

### Objetivo

Implementar un sistema de control y supervisión, así como de apertura y cierre en taquilla, optimizando la operación diaria asegurando la correcta gestión del dinero en efectivo, el traslado adecuado de valores y la puntualidad en los depósitos bancarios, con el objetivo de mantener la seguridad, transparencia y eficiencia en la gestión contable, a fin de garantizar la correcta operación financiera en las estaciones del Tren Maya.

### Ámbito de aplicación

El presente procedimiento aplica a taquilleros, Enlaces y Gerencias de que labora en las estaciones del Tren Maya S.A. de C.V.; asegurando que el proceso de apertura y cierre de taquilla esté debidamente controlado, con un registro detallado de las cantidades del efectivo generado por concepto de venta de boletos y un exhaustivo registro de operaciones al inicio y cierre de cada turno de trabajo. Asegurar que los depósitos bancarios en efectivo se realicen de manera eficiente en los plazos establecidos o permite organizar y gestionar el traslado de valores; garantizando que todo el proceso sea transparente y esté documentado para evitar cualquier tipo de error o malversación.

### Políticas de operación.

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para todo el personal desplegado en taquillas de estaciones de Tren Maya y deben seguir estrictamente todos los pasos establecidos para garantizar un manejo adecuado y eficiente de la taquilla en todas las estaciones.

El trabajador se deberá apegar a la Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional

#### Control de saldo inicial.

Se debe verificar y registrar el saldo inicial de la taquilla al comienzo de cada jornada, asegurando que haya suficientes recursos para atender las ventas previstas.

Los registros incluirán el monto entregado, los nombres de la persona que realiza la operación.

#### Disponibilidad de recursos.

La taquilla debe contar con los recursos necesarios (efectivo y cambio) para garantizar una atención eficiente y fluida a los usuarios durante todo el turno.

#### Registro de ventas

Todas las ventas realizadas deben ser registradas de manera precisa y oportuna en el sistema, para asegurar la correcta conciliación del efectivo al final del día.

#### Conciliación de efectivo.

Al finalizar cada jornada, se debe conciliar el efectivo en la taquilla con las ventas registradas, asegurando que no haya discrepancias entre ambos.


	VERSIÓN I	I-MP-HOM02-CGGIF-2025	Página 75 de 142	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	OPERACIONES FINANCIERAS EN TAQUILLA: APERTURA, CIERRE, DEPÓSITOS BANCARIOS Y TRASLADO DE VALORES		

En caso de que el personal de taquilla reporte se presente un faltante de efectivo en su turno , se elabora una acta de hechos informando dicha situación y se pasara al área correspondiente.

#### Generación de reportes

Se deben generar reportes detallados de las ventas y el cierre de caja, los cuales deben ser entregados y archivados de acuerdo con los procedimientos establecidos.

#### Seguridad en el manejo del dinero.

Todo el dinero en la taquilla debe ser manejado de acuerdo con las normas de seguridad, evitando en todo momento el acceso no autorizado.

Queda prohibido extraer efectivo de manera ilícita de las cajas y zonas de resguardo de valores.

Queda prohibido tomar cualquier cantidad de efectivo para el pago de cuestiones personales, sin importar que el mismo día sea devuelto, ya que en caso de tener faltantes en arqueo sorpresa deberá apegarse al correctivo establecido.

Queda prohibido difundir a personas ajenas a la Empresa, los montos y cantidades manejadas en las taquillas del Tren Maya.

Queda prohibido otorgar cualquier tipo de información con respecto al control de flujo de efectivo que se lleva a cabo en Tren Maya.

#### Transparencia y responsabilidad.

Todo el proceso de apertura cierre y gestión del flujo de dinero debe ser realizado de forma transparente, garantizando que cada acción sea documentada y que los responsables estén claramente identificados.

#### Seguridad del Efectivo

El efectivo debe ser resguardado por la Gerencia de Estación en la caja fuerte, accesible solo a personal autorizado. El acceso a estas áreas debe ser controlado.

Queda prohibido levantarse de los lugares dejando las cajoneras abiertas o el sistema de boletaje desbloqueado, debiendo cerrar el cajón con el medio de seguridad otorgado por la empresa y bloqueando la pantalla de su monitor.

#### Resguardo Documental

Se deberá realizar el debido resguardo documental para garantizar que los documentos que se elaboran en la estación sean almacenados de manera segura, organizada de acuerdo con la normatividad aplicable vigente como enumera:

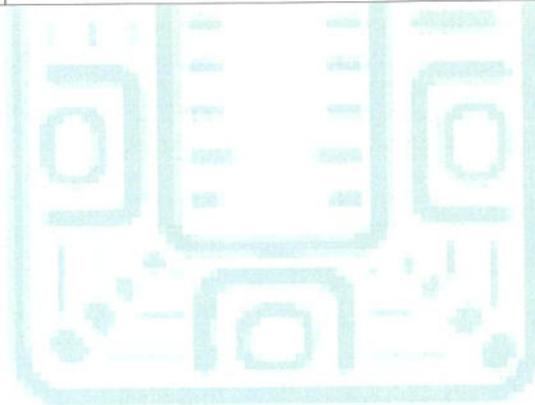
Clasificar la documentación por fecha, tipo de documento y destinatario.

Almacenamiento de acuerdo con su categoría (físico y digital).

Para la documentación física se deberá destinar un espacio adecuado y seguro para su almacenamiento.

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

<p><b>Depósitos bancarios</b></p> <p>Se deberá consultar en los anexos los plazos para realizar los depósitos bancarios en las estaciones que apliquen.</p> <p>Se deberá acudir a la sucursal de banco donde se tenga convenio para realizar dicha operación de conformidad con los días establecidos indicado en las políticas del presente procedimiento.</p> <p><b>Traslado de Valores</b></p> <p>Se deberá consultar en los anexos los días de recolección de efectivo por traslado de valores en las estaciones que apliquen.</p>	
Siglas	
SEAE	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.
ETST	Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros
TAQ	Taquillero
TAQ A	Taquillero A
DEM	Depósito Empresarial




Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Operaciones financieras en Taquilla: Apertura, Cierre, Depósitos Bancarios y Traslado de Valores				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1.	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Procede al retiro del fondo fijo de la caja fuerte, proporciona, al Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros, el efectivo, registrando en el formato 1 el movimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Dotación de efectivo. (Formato 1)</li> </ul>	10 min
2.	Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros	Prepara la dotación de efectivo para taquillas, registrando en el formato 1 el movimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) (Formato 1)</li> </ul>	5 min
3	Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros	Entrega al personal de taquilla la dotación, registrando en el formato 1 el movimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)(Formato 1)</li> </ul>	5 min
4.	Taquillero Taquillero A	Recibe y cuenta el efectivo de la dotación, registrando en el formato 1 el movimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)(Formato 1)</li> </ul>	2 min
5.	Taquillero Taquillero A	Concilia el flujo de efectivo de caja, verificando que todos los movimientos (ingresos) coincida con el recibo de cierre de su turno, registrando en el formato 2 el movimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2) Cierre de Turno de Taquilla (Formato 2)</li> </ul>	5 min
6.	Taquillero Taquillero A	Procede, al finalizar el turno, al cierre de caja, imprime del sistema de boletaje, el recibo de cierre de turno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(3) Recibo de cierre de turno (Documento 1)</li> </ul>	2 min
7.	Taquillero Taquillero A	Entrega el cierre de caja, junto con la documentación correspondiente, la dotación de efectivo y el reporte de ventas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Formato 1</li> <li>(2) Formato 2</li> <li>(3) Documento 1</li> </ul>	2 min
8.	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Concilia el flujo de efectivo y cobros con tarjeta bancaria con los datos del cierre de turno sean correctos y en caso de faltantes o sobrantes proceder a elaborar el formato 3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(4) Acta de Hechos</li> <li>(Formato 3)</li> </ul>	15 min

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



Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Operaciones financieras en Taquilla: Apertura, Cierre, Depósitos Bancarios y Traslado de Valores				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
9.	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Al finalizar el día de operaciones, elabora el formato 4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(5) Corte de Turno en Estación (Formato 4)</li> </ul>	15 min
10	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Valida el formato 4, resguarda el efectivo de la venta en la caja fuerte y registra la venta en el formato 5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) Control de Caja General</li> <li>(Formato 5)</li> </ul>	10 min
¿EL DEPÓSITO SE VA A REALIZAR EN SUCURSAL BANCARIA?				
SI				
11	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Cuenta y clasifica el dinero de la venta de la caja fuerte en billetes y monedas en diferentes denominaciones, confirma la cantidad con lo registrado en el formato 5 del día anterior.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) Formato 5</li> </ul>	No. de días autorizados
12	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Confirma y autoriza la cantidad registrada en el formato 5 a depositar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) Formato 5</li> </ul>	No. de días autorizados
13	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Realiza depósito bancario Proporciona el vóucher del depósito al personal administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(7) Vóucher (Documento 2)</li> </ul>	No. de días autorizados
14	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Recibe el vóucher del depósito bancario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(7) Documento 2</li> </ul>	No. de días autorizados
15	Subgerencia de Enlace	Remite la documentación a la CGGIF la documentación comprobatoria validada por la Gerencia de Estación resguarda en formato digital,	<ul style="list-style-type: none"> <li>(8) Guía de elaboración de CDC.</li> </ul>	No. de días autorizados



Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Operaciones financieras en Taquilla: Apertura, Cierre, Depósitos Bancarios y Traslado de Valores				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
	Administrativo de Estación.	archiva la documentación en físico en la estación.	Documento 3	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				
NO				
16	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Consulta saldo final en efectivo para el traslado de valores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) Formato 5</li> </ul>	10 min
17	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Cuenta y clasifica el dinero con la cantidad indicada en formato 5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(6) Formato 5</li> </ul>	5 min
¿EL MONTO ES CORRECTO?				
SI				
18	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Genera la ficha DEM sin detalle con el monto de la venta reportada en el siguiente enlace: <a href="http://www.adquiramexico.com.mx/fichas-dem/">www.adquiramexico.com.mx/fichas-dem/</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(9) Ficha DEM Documento 4</li> </ul>	3 min
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 21				
NO				
19	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Cuenta nuevamente el dinero.		5 min
¿EL MONTO ES CORRECTO?				
SI				
20	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Genera la ficha DEM con detalle con el monto de la venta reportada en el siguiente enlace:		3 min

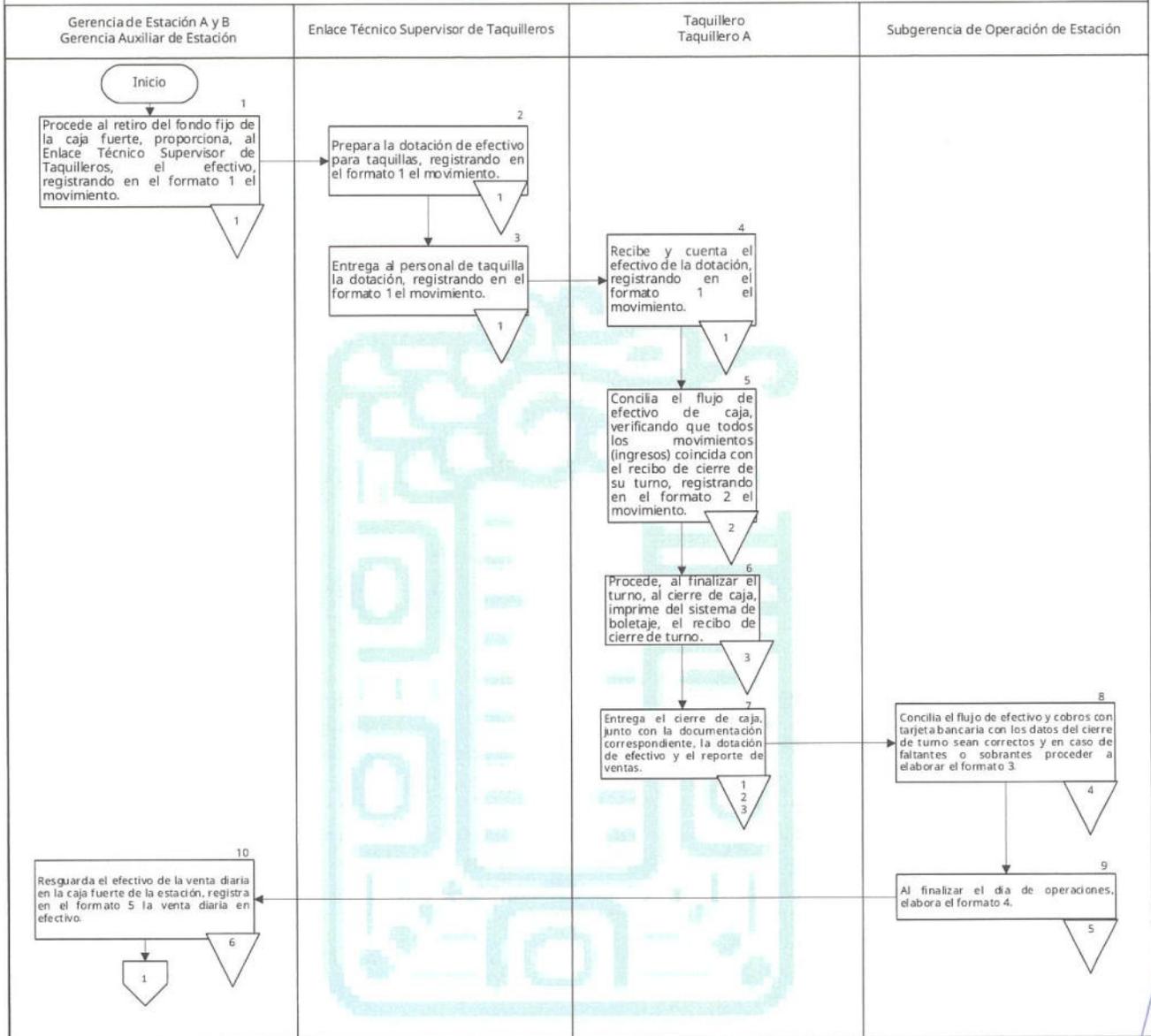

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Operaciones financieras en Taquilla: Apertura, Cierre, Depósitos Bancarios y Traslado de Valores				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
		<a href="http://www.adquiramexico.com.mx/fichas-dem/">www.adquiramexico.com.mx/fichas-dem/</a>		
21	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Realiza el embalaje del dinero en la bolsa de seguridad proporcionada por la empresa de traslado de valores, ingresa la ficha DEM generada en la bolsa.		3 min
¿SE ENCUENTRA CERRADO CORRECTAMENTE EL ENVASE DE SEGURISELLO ?				
NO				
22	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Realiza el embalaje nuevamente en un nuevo envase de segurisello.		3 min
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 23				
SI				
23	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Llena el comprobante de servicio proporcionada por la empresa de traslado de valores con el monto generado en la ficha DEM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(10) Comprobante de Servicio Documento 5</li> </ul>	2 min
24	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Recibe al personal de traslado de valores, Identifica al custodio si se encuentra en el catálogo de identificación de personal y firmas autorizadas.		3 min
¿SE ENCUENTRA EN EL CATÁLOGO?				
NO				
25	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Cancela el servicio y la Gerencia de Estación avisa al enlace de la CGGIF.		2 min
FIN DEL PROCEDIMIENTO				
SI				

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Operaciones financieras en Taquilla: Apertura, Cierre, Depósitos Bancarios y Traslado de Valores				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
26	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Entrega el comprobante de servicio y el envase al custodio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(10) Documento 5</li> </ul>	2 min
¿SE ENCUENTRA TODO CORRECTO?				
NO				
CONTINUA CON LA ACTIVIDAD No. 20				
SI				
27	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Firma el comprobante de servicio, verifica que la firma del custodio del comprobante de servicio corresponda con el catálogo de identificación de personal y formas autorizadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(10) Documento 5</li> </ul>	2 min
28	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Recibe copia firmada por el custodio del comprobante de servicio del envase entregado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(10) Documento 5.</li> </ul>	2 min
29	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación.	Envía al enlace de la CGGIF copia de; documento 4 y documento 5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(9) Documento 4</li> <li>(10) Documento 5</li> </ul>	10 min
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

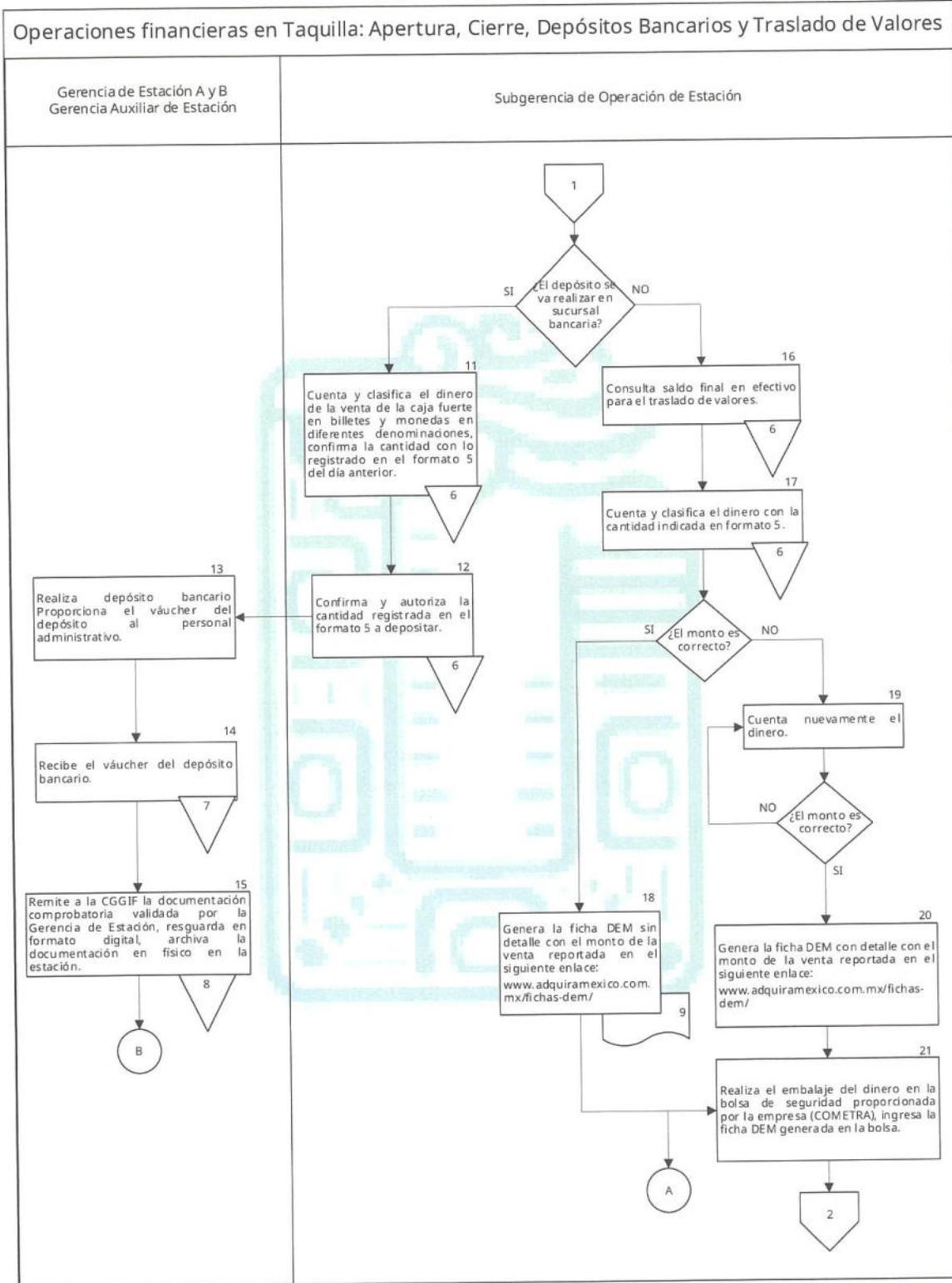



### Operaciones financieras en Taquilla: Apertura, Cierre, Depósitos Bancarios y Traslado de Valores



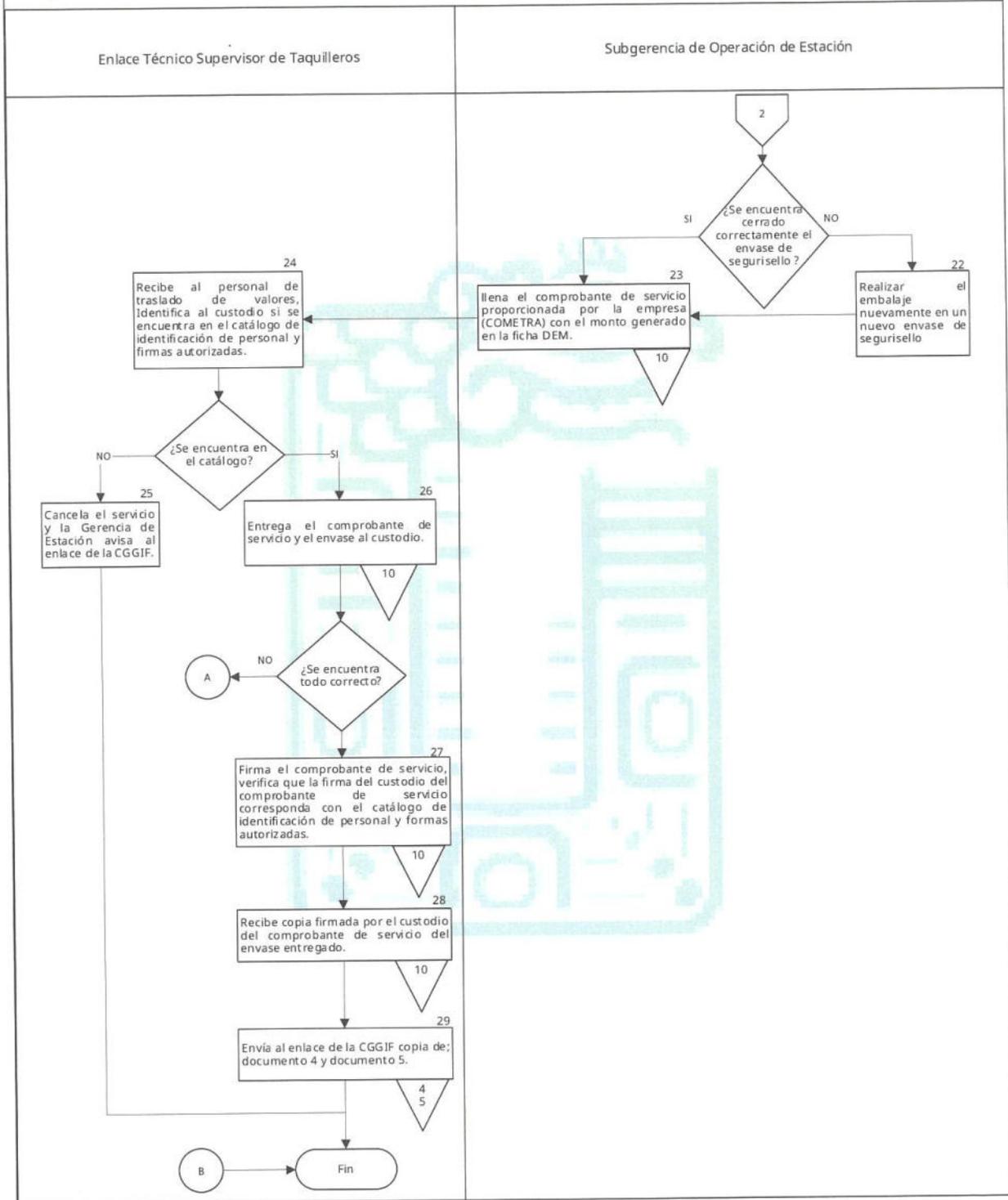
*[Handwritten signature and notes in blue ink]*





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

Operaciones financieras en Taquilla: Apertura, Cierre, Depósitos Bancarios y Traslado de Valores



Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1.	Dotación de Efectivo en taquilla (Formato 1)
2.	Cierre de Turno en Taquilla (Formato 2).
3.	Recibo de Cierre de Turno (Documento 1)
4.	Acta de Hechos (Formato 3)
5.	Corte de Turno en Estación (Formato 4)
6.	Control de Caja General (Formato 5)
7.	Váucher (Documento 2)
8.	Guía de elaboración de CDC (Documento 3).
9.	Ficha DEM (Documento 4)
10.	Comprobante de Servicio (Documento 5)
11.	Plazo para realizar depósitos bancarios en efectivo por estación.
12.	Días de recolección de Efectivo por Traslado de Valores












## Anexo 4. Acta de Hechos

### Formato 3

FORMATO 3



**Coordinación General de Gestión de Infraestructura  
Ferroviaria**

Dirección de Enlace y Control Territorial

**ACTA DE HECHOS**

Folio de control: A001 (18)

(1)

En la localidad de (2) (lugar de los hechos), siendo las (3) (1) un elemento horas, del día (4) del mes de (5) del año (6), encontrándose reunidos en las instalaciones de la Estación ante mencionada, comparecen los C.C. (7) en su carácter de (8), (anexar todos los involucrados) para efecto de hacer constar los siguientes.

**HECHOS**

(describir de manera clara los documentos o valores que fueron substraídos, extraviados, dañados etc. citando circunstancias de modo, tiempo y lugar.

(13)

Estando presente los (el o la) C.C.: (14) (nombre completo sin abreviaturas), de puesto (15), quien para este acto fungen como testigos de hechos, cual manifiesta, estar presente en el levantamiento de la presente acta, desde su inicio hasta su conclusión, siendo todo lo que tiene que declarar firmando al margen y al calce de la presente acta para constancia y efectos legales.

No habiendo otro asunto que tratar se cierra la presente acta, siendo las (10) (1) un elemento horas del día (7) del mes de (8) del año (9) misma que consta de (16) (número de hojas) hoja (s) escrita (s) por un solo lado, firmándose por duplicado al margen y al calce por quienes en ella intervenga.

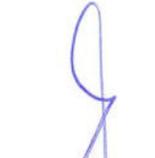
**FIRMAS**

(16)

**TESTIGOS DE HECHO**

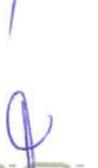
(17) (17)

Página 1 de 1


## Instructivo de llenado

	<b>INSTRUCTIVO DE LLENADO</b>
	<b>COORDINACION GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA</b> <b>ACTA DE HECHOS</b> <b>FORMATO No. 3</b>
Numeral	Descripción
1	Nombre de la persona que realiza el cierre de turno en taquilla.
2	No. Empleado.
3	Día, Mes y Año.
4	Hora de cierre.
5	Total de venta en efectivo en turno.
6	Total de venta en tarjeta bancaria.
7	Fondo de caja recibido al inicio de turno.
8	Cantidad de billetes y/o monedas.
9	Observaciones.
10	Puesto de quien entrega cierre de turno.
11	Nombre de quien entrega cierre de turno
12	Firma de quien entrega cierre de turno.
13	Puesto de quien recibe cierre de turno.
14	Nombre de quien recibe cierre de turno
15	Firma de quien recibe cierre de turno.
16	Puesto del Gerencia de Estación.
17	Nombre del Gerencia de Estación.
18	Firma del Gerencia de Estación.
19	Seleccionar la Estación.

## Anexo 5. Corte de Turno en Estación

### Formato 4



**Coordinación General de Gestión de Infraestructura Ferroviaria**  
Dirección de Enlace y Control Terrestre

**CORTE DE TURNO EN ESTACIÓN**  
(1) Palenque, Chis.

Fecha	Hora de Cierre Taquilla	No. De Taquilleros Que	Ventas Totales
(2)	(3)	(4)	(5) \$0.00

REGISTRO DE BOLETOS MANUALES						
Fecha	Tarifa Local	Tarifa Nacional	Tar. Internacional	Tar. Especial	Pres. Nacional	Pres. Internacional
Inicio	0	0	0	0	0	0
Fin	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

VENTAS EN EFECTIVO							
Concepto	Tarifa Local	Tarifa Nacional	Tar. Internacional	Tar. Especial	Pres. Nacional	Pres. Internacional	Total
Inicio	0	0	0	0	0	0	0
Fin	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
<b>Total</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>

VENTAS CON TARJETA BANCARIA							
Concepto	Tarifa Local	Tarifa Nacional	Tar. Internacional	Tar. Especial	Pres. Nacional	Pres. Internacional	Total
Inicio	0	0	0	0	0	0	0
Fin	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
<b>Total</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>

TOTAL DE BOLETOS							
Concepto	Tarifa Local	Tarifa Nacional	Tar. Internacional	Tar. Especial	Pres. Nacional	Pres. Internacional	Total
Inicio	0	0	0	0	0	0	0
Fin	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

VENTAS TOTALES							
Concepto	Tarifa Local	Tarifa Nacional	Tar. Internacional	Tar. Especial	Pres. Nacional	Pres. Internacional	Total
Inicio	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Fin	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
<b>Total</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Saldo Inicial</td><td>(1)</td><td>\$0.00</td></tr> <tr><td>Ventas en Efectivo</td><td>(2)</td><td>\$0.00</td></tr> <tr><td>Ventas con Tarjeta Bancaria</td><td>(3)</td><td>\$0.00</td></tr> <tr><td><b>Importe Total en Efectivo</b></td><td><b>(4)</b></td><td><b>\$0.00</b></td></tr> <tr><td>Importe Total de la Caja Totalizadora</td><td>(5)</td><td>\$0.00</td></tr> </table>	Saldo Inicial	(1)	\$0.00	Ventas en Efectivo	(2)	\$0.00	Ventas con Tarjeta Bancaria	(3)	\$0.00	<b>Importe Total en Efectivo</b>	<b>(4)</b>	<b>\$0.00</b>	Importe Total de la Caja Totalizadora	(5)	\$0.00	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td colspan="2">INFORMACION DEL SISTEMA LIQUIDACION</td></tr> <tr><td>Importe del Sistema Total de Operaciones Efectivo</td><td>(6)</td><td>\$0.00</td></tr> <tr><td>Importe del Sistema Total de Operaciones Tarjetas</td><td>(7)</td><td>\$0.00</td></tr> <tr><td><b>Diferencia</b></td><td><b>(8)</b></td><td><b>\$0.00</b></td></tr> </table>	INFORMACION DEL SISTEMA LIQUIDACION		Importe del Sistema Total de Operaciones Efectivo	(6)	\$0.00	Importe del Sistema Total de Operaciones Tarjetas	(7)	\$0.00	<b>Diferencia</b>	<b>(8)</b>	<b>\$0.00</b>
Saldo Inicial	(1)	\$0.00																									
Ventas en Efectivo	(2)	\$0.00																									
Ventas con Tarjeta Bancaria	(3)	\$0.00																									
<b>Importe Total en Efectivo</b>	<b>(4)</b>	<b>\$0.00</b>																									
Importe Total de la Caja Totalizadora	(5)	\$0.00																									
INFORMACION DEL SISTEMA LIQUIDACION																											
Importe del Sistema Total de Operaciones Efectivo	(6)	\$0.00																									
Importe del Sistema Total de Operaciones Tarjetas	(7)	\$0.00																									
<b>Diferencia</b>	<b>(8)</b>	<b>\$0.00</b>																									

Tipo	Denominaciones	Cantidad	Importe
Monedas	\$0.50	0	\$0.00
	\$1.00	0	\$0.00
	\$2.00	0	\$0.00
	\$5.00	0	\$0.00
	\$10.00	0	\$0.00
Billetes	\$20.00	0	\$0.00
	\$50.00	0	\$0.00
	\$100.00	0	\$0.00
	\$500.00	0	\$0.00
	\$1,000.00	0	\$0.00
<b>Total</b>		<b>0.00</b>	
<b>Importe Total en Efectivo</b>			<b>\$,000.00</b>
<b>Diferencia</b>			<b>\$,000.00</b>

OBSERVACIONES: (9)

Realiza	Puesto	Firma	Fecha
	(10)		

Autoriza	Puesto	Firma	Fecha
	(11)		

23  
1 (01/2025) (12)




## Anexo 6. Control de Caja General

Formato 5

Código: FOR-CG-01-2023V FEB25

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

**CONTROL DE CAJA GENERAL**  
25 Tulum, Q Roo. (1)

	A	B	C	D	E	F	A+B+C-D-E+F
FECHA	SALDO INICIAL	DOTACIÓN DE EFECTIVO	VENTAS EN EFECTIVO	TRASLADO DE VALORES	FALTANTES	SOBRANTES	SALDO FINAL
01/02/2024	( 2) \$0.00	\$5,000.00	(3) \$10,804.50	( 4) \$0.00	\$0.00	( 5) \$0.00	\$15,804.50
02/02/2024	\$15,804.50	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$15,804.50
03/02/2024	\$15,804.50	\$0.00	\$0.00	\$10,804.50	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
04/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
05/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
06/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
07/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
08/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
09/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
10/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
11/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
12/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
13/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	(12) \$0.00	\$0.00	\$0.00	(13) \$0.00	\$5,000.00
14/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
15/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
16/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
17/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
18/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
19/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
20/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
21/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
22/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
23/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
24/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
25/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
26/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
27/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
28/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
29/02/2024	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00
<b>TOTAL</b>		\$5,000.00	\$10,804.50	\$10,804.50	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00

Realiza:

Puesto	Nombre	Firma
ENLACE ADMINISTRATIVO ( 6)	(7)	( 8)

Autoriza:

Puesto	Nombre	Firma
GERENTE DE ESTACIÓN ( 9)	(10)	(11)

Observaciones: (12)



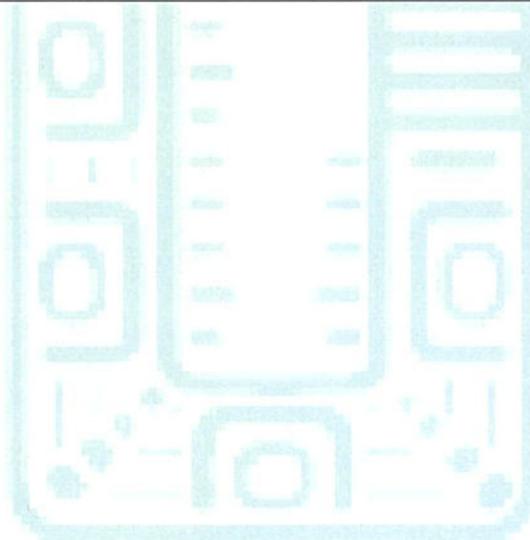




## Anexo 9. Ficha DEM

### Documento 4

FICHA DE DEPÓSITO EMPRESARIAL	
<b>Datos Generales</b>	
Cliente: TREN MAYA SA DE CV	Convenio:
<b>Datos Ficha</b>	
Divisa: MXP	Referencia Ficha: 250203310125CAE1
Fecha: 03/02/2025	Importe: \$
<b>Datos Detalle Ficha</b>	
Detalle Depósito: Efectivo	Importe total: :
<b>Datos de Confirmación</b>	
Folio Ficha: 1003514788	



Handwritten signatures in blue ink on the right side of the page.

## Anexo 10. Comprobante de Servicio

### Documento 5

**COMPROBANTE DE SERVICIO**

\* 9 0 5 2 2 1 7 1 \*

FECHA	HORARIO	MAT <input type="checkbox"/>	VESP <input type="checkbox"/>	NOX <input type="checkbox"/>	RUTA No.
No. DE CLIENTE	TIPO DE SERVICIO	ORDINARIO <input type="checkbox"/>	ESPECIAL <input type="checkbox"/>	No. SUJ. CLIENTE	CONSEC.
VALORES RECIBIDOS DE					
DIRECCIÓN					
RECIBIMOS	M.N. <input type="checkbox"/>	OTRAS DIVISAS <input type="checkbox"/>	ENVASES QUE DICE CONTENER:		
CANTIDAD CON LETRA					
IMPORTE EFECTIVO		IMPORTE DOCUMENTOS		IMPORTE TOTAL	
No. ENVASES CON BILLETES		No. ENVASES CON MONEDA METALICA		TOTAL DE ENVASES	
ENTREGAR ENVASES A					
DIRECCIÓN					
NUMERO DE MACH	SELLOS				
TIPO DE COFRE					
COFRE ELECTRONICO <input type="checkbox"/>		COFRE TRADICIONAL <input type="checkbox"/>			
REMITENTE	TRANSPORTE DE VALORES				
FECHA	FECHA				
HORA	HORA INICIO				
	HORA FIN				
	NUMERO DE EMPLEADO				FIRMA
NOMBRE	NUMERO DEL EMPLEADO				
CONSIGNATARIO					
FECHA					
HORA					
FIRMA					
NOMBRE					
REMITENTE					

REVISION 5



## Anexo 11. Plazo para realizar depósitos bancarios en efectivo por estación

### (Venta de Boletaje).

Estación.	Ubicación Suc. Bancaria.	Km recorridos (Ida y Vuelta).	Tiempo Aprox. (Ida y Vuelta).	Días máx. de depósito permitido.
Palenque	Traslado de Valores.			
Boca del Cerro	Tenosique	21.2 km	36 min.	3 días
Tenosique	N/A			
El Triunfo	Emiliano Zapata	166.4 km	2 hrs. 30 min.	5 días
Candelaria	Escárcega	173 km	4 hrs. 10 min.	5 días
Escárcega	Escárcega	Menos de 5 km	30 min.	3 días
Carrillo Puerto / Champotón	Champotón	89.2 km	2 hrs.	5 días
Edzná	Campeche	104.4 km	1 hr. 40 min.	5 días
S.F. Campeche	Traslado de Valores.			
Tenabo	Campeche	88.6 km	1 hr. 20 min.	5 días
Hecelchakán	Calkiní	63 km	1 hr.	3 días
Calkiní	Calkiní	Menos de 5 km	30 min.	3 días
Maxcanú	Calkiní	63.2 km	1 hr.	3 días
Umán	Umán	5.4 km	30 min.	3 días
Mérida Teya	Traslado de Valores.			
Tixkokob	Tixkokob (Practicaja)	Menos de 5 km	30 min.	3 días
Izamal	Izamal (Practicaja)	14.5 km	30 min.	3 días

	VERSIÓN I	I-MP-HOM02-CGGIF-2025	Página 102 de 142	 <b>Defensa</b> <small>Secretaría de la Defensa Nacional</small>
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	OPERACIONES FINANCIERAS EN TAQUILLA: APERTURA, CIERRE, DEPÓSITOS BANCARIOS Y TRASLADO DE VALORES		

Estación.	Ubicación Suc. Bancaria.	Km recorridos (Ida y Vuelta).	Tiempo Aprox. (Ida y Vuelta).	Días máx. de depósito permitido.
Chichén Itzá	Valladolid	100 km	2 hrs 10 min.	3 días
Valladolid	Valladolid	13.8 km	45 min.	3 días
Nuevo Xcán	Valladolid	146 km	2 hrs 26 min.	5 días
Leona Vicario	Cancún	80.4 km	2 hrs.	5 días
Cancún Aeropuerto	Traslado de Valores.			
Puerto Morelos	Cancún	87.8 km	1 hr. 40 min.	3 días
Playa del Carmen	Traslado de Valores.			
Tulum	Tulum	10 km	30 min.	3 días
Tulum Aeropuerto	Tulum	85.2 km	1 hr. 40 min.	5 días
Felipe Carrillo Puerto	F.C. Puerto	8 km	30 min.	3 días
Limonos Chacchoben.	F.C. Puerto	126.4 km	2 hrs. 8 min.	5 días
Bacalar.	Chetumal	86.8 km	1 hr. 40 min.	5 días
Chetumal	Chetumal	8.4 km	30 min.	3 días
Kohunlich	Chetumal	120 km	2 hrs. 15 min.	5 días
Xpujil	Chetumal	244 km	4 hrs 30 min.	5 días
Calakmul	Escárcega	195.4 km	3 hrs 20 min.	5 días
Centenario	Escárcega	107.2 km	2 hrs.	5 días
Corporativo Mérida	Mérida	Menos de 5 km.	30 min.	3 días

## Anexo 12. Días de recolección de Efectivo por Traslado de Valores

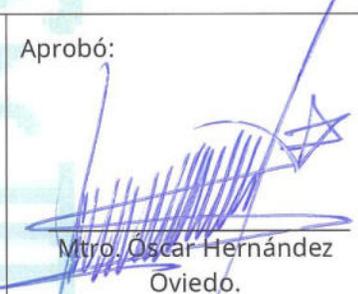
(Venta de Boletaje).

Estación.	Días de la semana considerados para recolección.	No. de días de Traslado.
Palenque.	Martes y Viernes.	2 días.
Campeche.	Martes y Viernes.	2 días.
Mérida- Teya.	Lunes, Miércoles y Viernes.	3 días.
Cancún.	Lunes, Miércoles y Viernes.	3 días.
Playa del Carmen.	Martes y Viernes.	2 días.



Handwritten signatures in blue ink on the right side of the page.

	VERSIÓN I	I-MP-H0M02-CGGIF-2025	Página 104 de 142	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	OPERACIONES FINANCIERAS EN TAQUILLA: APERTURA, CIERRE, DEPÓSITOS BANCARIOS Y TRASLADO DE VALORES		

Hoja de autorización y/o control de cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Operaciones financieras en taquilla: apertura, cierre, depósitos bancarios y traslado de valores		Fecha: 05-03-2025
Descripción de cambios:		
Realizó:  Ing. José Luis Vázquez Flores. Titular de la Dirección de Enlace y Control Territorial.	Revisó:  C. Francisco Javier Moreno Carrillo. Enc. Coordinador Gral. de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.	Aprobó:  Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
No Aplica.	No Aplica.	No Aplica.




	VERSIÓN I	I-MP-H0M02-CGGIF-2025	Página 105 de 142	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS		

#### Objetivo.

Establecer un conjunto de criterios, normas y disposiciones para gestionar los artículos que se encuentran perdidos en los trenes, en los espacios y dependencias de las estaciones de Tren Maya, asegurando su localización hasta el momento de la entrega en depósito en las estaciones de Tren Maya, identificados y devueltos a sus propietarios de manera eficiente y segura.

#### Ámbito de aplicación.

Aplica para todo el personal en las estaciones de tren, encargados de la recepción, clasificación, almacenamiento y entrega de objetos perdidos. Su alcance incluye todas las acciones necesarias para gestionar los objetos encontrados dentro de la estación desde su identificación inicial hasta la entrega al propietario o la disposición final de los mismos.

#### Políticas de operación.

El trabajador se deberá apegar a la Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional

#### Registro de objetos perdidos

Todo el personal desplegado en estaciones tiene la obligación de identificar, recolectar y reportar cualquier objeto encontrado en estaciones.

Los objetos encontrados deben ser reportados a la estación de destino o al centro de atención al cliente inmediatamente después de ser descubiertos.

Cada objeto perdido debe ser registrado en un formulario estándar que incluya la descripción detallada del objeto, la ubicación donde fue encontrado, la fecha y hora, y el nombre del personal responsable.

#### Almacenamiento y custodia

Los objetos perdidos deben ser almacenados en un área segura y de acceso restringido, con la finalidad de evitar daños o pérdidas adicionales.

Algunos objetos, debido a su naturaleza, no podrán ser aceptados, almacenados o devueltos por razones de seguridad, legalidad o higiene. Estos objetos serán gestionados conforme a los criterios establecidos en el anexo de criterios de objetos no permitidos del presente procedimiento.

Todos los objetos deben ser etiquetados con un número de identificación único, que será utilizado para su seguimiento dentro del sistema.

Los objetos encontrados serán mantenidos durante un plazo mínimo de 30 días, a partir de la fecha en que fueron entregados al centro de objetos perdidos.

#### Proceso de reclamación

Los usuarios que hayan perdido un objeto deberán contactar al centro de atención al cliente a través de los medios establecidos (teléfono, página web, correo electrónico) dentro del periodo de custodia.



	VERSIÓN I	I-MP-H0M02-CGGIF-2025	Página 106 de 142	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS		

Para garantizar que el objeto sea entregado a su propietario legítimo, se solicitará una descripción detallada del objeto y, si es necesario, la presentación de un recibo de compra o documento identificativo que acredite la propiedad.

En el caso concreto de teléfonos o tabletas, si el propietario o legítimo poseedor acudiera a reclamarlo, se le solicitará encender el equipo e introducir contraseña para verificar su propiedad o algún archivo o fotografía de la memoria interna del dispositivo que pueda acreditar su propiedad.

#### Devolución de objetos perdidos

Los objetos perdidos serán entregados únicamente en el centro de objetos perdidos de la estación correspondiente o en una ubicación previamente acordada.

La entrega del objeto se realizará en presencia del personal autorizado, y el reclamante deberá firmar un recibo que confirme la devolución. En caso de que la persona reclamante no pueda acudir en persona, se podrá autorizar la entrega a un tercero, siempre y cuando este cuente con la debida documentación que acredite la solicitud.

#### Objetos no reclamados

Objetos de bajo valor (ropa, paraguas, libros, etc.) Se resguardarán 30 días antes de ser donados o desechados. Pueden donados o entregados a una organización benéfica registrados ante el gobierno.

Objetos de valor medio (mochilas, electrónicos pequeños, gafas, carteras sin identificación, etc.) Se resguardarán 60 días antes de ser donados o desechados. Destinados a programas de beneficio social registrados ante el gobierno.

Objetos de alto valor (dinero, joyería, relojes, documentos oficiales, dispositivos electrónicos costosos, etc.) → Se guardarán hasta 90 días o según regulaciones locales. Se entregarán a la Policía Municipal o Estatal y en casos donde se considera que pueden estar relacionados con un delito, se presentara un informe ante el Ministerio Público.

Pasaportes, identificaciones y documentos oficiales serán entregados a la autoridad de emisora correspondiente.

Los objetos que sean aptos para su donación (ropa, accesorios, etc.) Podrán ser entregados a instituciones benéficas, siempre que no representen riesgo o violen las regulaciones de la empresa.

#### Confidencialidad y protección de datos

Todos los datos personales relacionados con los objetos perdidos (nombre del usuario, información de contacto, etc.) Serán tratados de conformidad con las leyes de protección de datos y la política interna de privacidad de la empresa.

La información obtenida de los usuarios durante el proceso de reclamación solo será utilizada para la devolución de los objetos perdidos y no se compartirá con terceros sin el consentimiento previo del usuario, salvo que lo exija la ley.

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



En caso de que un objeto perdido sea solicitado vía correo electrónico y/o llamada, al personal de atención a clientes de la Coord. Gral. de Comercialización, se deberá consultar en el Manual de Comercialización.

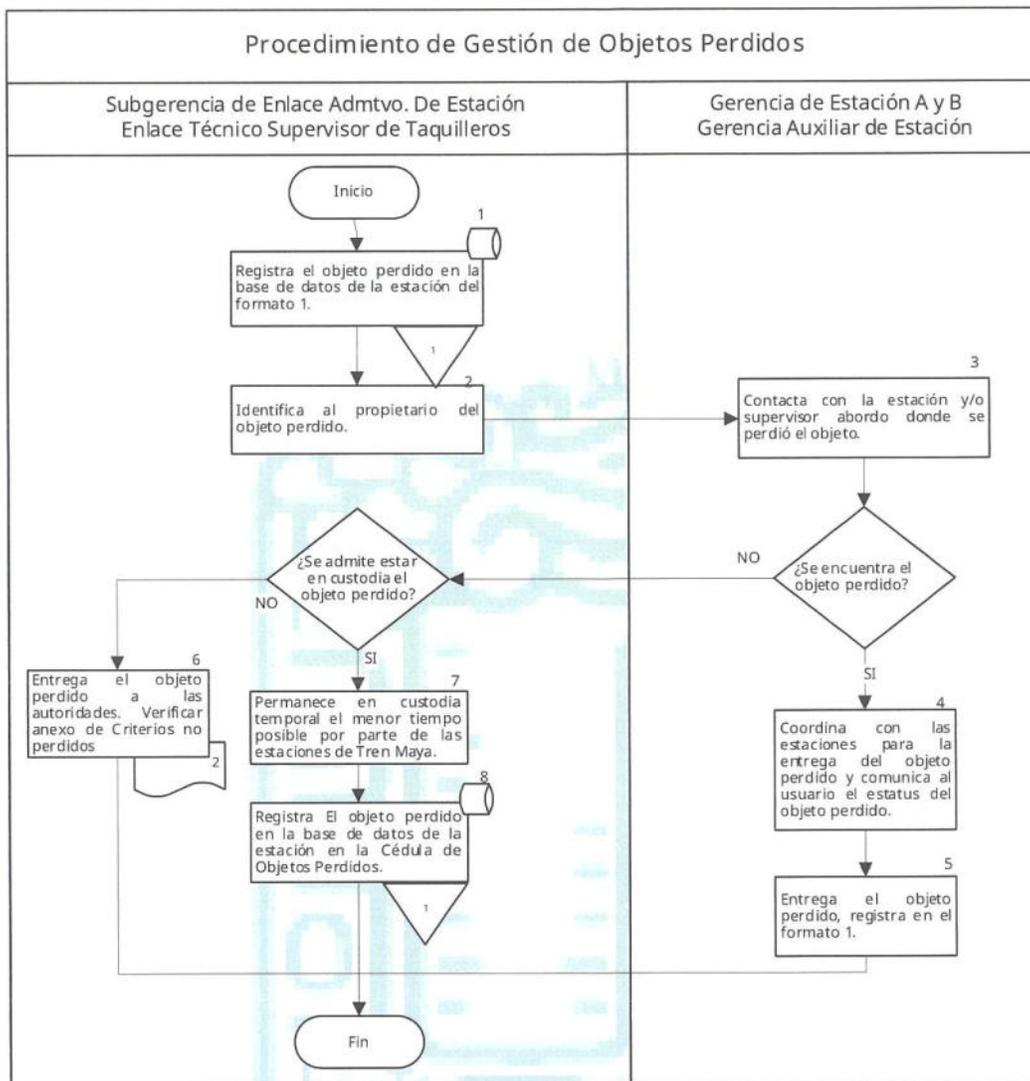
Siglas.

AT	Atención al Cliente.
----	----------------------

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión de objetos perdidos				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Subgerencia de Enlace Administrativo de Estación Enlace Técnico Supervisor de Taquilleros	Registra el objeto perdido en la base de datos de la estación del formato 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Cédula de Objetos Perdidos (Formato 1)</li> </ul>	5 min
2	Atención al Cliente.	Identifica al propietario del objeto perdido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) (Formato 1)</li> </ul>	30 a 60 días naturales.
3	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Contacta con la estación y/o supervisor abordó donde se perdió el objeto.		1 día
¿SE ENCUENTRA EL OBJETO PERDIDO?				
SI				
4	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Coordina con las estaciones para la entrega del objeto perdido y comunica al usuario el estatus del objeto perdido.		1 día
5	Atención al Cliente.	Entrega el objeto perdido, registra en el formato 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) (Formato 1)</li> </ul>	Hasta 15 día naturales posterior a la solicitud del Formato 1.

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión de objetos perdidos				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
NO				
¿SE ADMITE ESTAR EN CUSTODIA EL OBJETO PERDIDO?				
NO				
6	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Entrega el objeto perdido a las autoridades. Verificar anexo de Criterios no perdidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2) Criterios de objetos no permitidos. (Documento 2)</li> </ul>	1 a 2 días hábiles.
SI				
7	Atención al Cliente.	Permanece en custodia temporal el menor tiempo posible por parte de las estaciones de Tren Maya. Nota: Se deberá apegar a las políticas de objetos no reclamados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) (Formato 1)</li> </ul>	30 a 90 días naturales.
8	Atención al Cliente.	Registra El objeto perdido en la base de datos de la estación en la Cédula de Objetos Perdidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) (Formato 1)</li> </ul>	5 min
FIN DEL PROCEDIMIENTO.				

Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento
1.	Criterios de objetos no permitidos (Documento 2)
2.	Cédula de objetos perdidos (Formato 1)

## Anexo 1. Criterios de objetos no permitidos

### 1. INTRODUCCIÓN

El Tratamiento de Objetos Perdidos atenderá a legislación vigente. Se ha considerado lo expuesto en el Código Civil Federal, Libro Segundo: Los Bienes, Título II: Clasificación de los Bienes, Capítulo IV. De los Bienes Mostrencos, Artículo 774.- Son bienes mostrencos los muebles abandonados y los perdidos cuyo dueño se ignore.

En el ámbito del transporte ferroviario, la responsabilidad de la gestión del tratamiento de objetos perdidos deberá ser de la empresa titular del ferrocarril y sus instalaciones, en este caso Tren Maya.

Tren Maya, será responsable de la custodia de los objetos perdidos en sus trenes y en los espacios y dependencias de las estaciones, desde su localización hasta el momento de la entrega en depósito a las Oficinas de Objetos Perdidos de sus estaciones.

El objetivo de este procedimiento es establecer los criterios, normas y disposiciones que regulan las actividades del personal de Tren Maya.

El personal de Tren Maya, propio o de las empresas prestadoras de servicios contratados, en el desempeño de sus actividades profesionales, por criterios éticos y de cumplimiento normativo vigente para la prevención de riesgos operativos y legales, no tendrá derecho de posesión del objeto ni podrá declararse propietario de ningún objeto localizado.

### 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplicará a las actividades que debe realizar el personal de Tren Maya, propio o por empresa prestadora contratada, desde el momento en el que el usuario advierte la pérdida u olvido de un objeto y solicita información o ayuda para recuperarlo, hasta el momento que es recuperado y se procede a la devolución a su propietario o legítimo poseedor.

### 3. OBJETOS PERDIDOS

#### 3.1 CRITERIOS DE OBJETOS NO PERMITIDOS

No se admitirán en custodia, ni considerarán como Objetos Perdidos los siguientes:

1. Los que sean insalubres, nocivos, peligrosos o perecederos, con especial mención a alimentos, productos químicos o medicamentos. Se procederá a desecharlos de inmediato sin acta de ningún tipo.
2. Los que contengan algún organismo vivo o materia orgánica (animales y plantas). Se procederá de acuerdo con el protocolo de custodia, comunicándolo a la oficina municipal (Ayuntamiento).
3. Los objetos que, debido a su grado de deterioro, haga imposible su custodia, o bien el deterioro les haya hecho perder su unidad como cosa, se procederá al arrojado inmediato al deshecho sin acta de ningún tipo.
4. Aquellos cuyo tráfico comercial fuese ilícito: productos ilegales, contrabando, mercancías falsificadas y pirateadas, etc. Se procederá a llamar de inmediato a los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, e informando al Centro de Gestión de Operaciones.

	VERSIÓN I	I-MP-HOM02-CGGIF-2025	Página 111 de 142	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS		

	CRITERIOS DE OBJETOS NO PERMITIDOS	
---	------------------------------------	---

5. Los que se encuentren bajo custodia judicial o policial. Quedan fuera del ámbito de Tren Maya, corresponde a los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado.
6. Aquellos cuyas dimensiones impidan su custodia en las condiciones debidas. Si fueran objetos muy voluminosos fuera de lo estipulado en la normativa comercial (maletas, etc.) o tuviera características especiales o hubiera falta de medios para su custodia, se deberán enviar inmediatamente a la Oficina de Objetos Perdidos más cercana o accesible que los pudiese admitir, o bien ponerlo en conocimiento de las oficinas municipales para que se hagan cargo de su custodia o almacenamiento.
7. Los que no hubieran sido hallados en trenes o estaciones en el ámbito de aplicación de este procedimiento específico, se deberán rechazar.
8. Si el objeto perdido (maleta, mochila, bolso, etc.) presentara un aspecto que por la situación de alerta policial -nacional o internacional- haya sido considerado "peligroso" -según lo establecido en el punto definiciones y abreviaturas-, tendrá un tratamiento diferente. Se deberá comunicar al personal de seguridad o al teléfono de emergencias, para que disponga los medios necesarios y active el protocolo de retirada del objeto con seguridad. Todos aquellos residuos, en cualquier estado físico, que por sus características corrosivas, tóxicas, venenosas, reactivas, explosivas, inflamables, biológicas infecciosas o irritantes, representan un peligro para el equilibrio ecológico o el ambiente, tendrán consideración de objetos o sustancias peligrosas.
9. Se sugiere como medida más rápida pasarlos por los escáneres de control de acceso en la estación, en coordinación con el departamento de seguridad o policial.




## Anexo 2. Cédula de objetos perdidos

Formato 1



### CÉDULA DE OBJETOS EXTRAVIADOS/RECUPERADOS

REGISTRO	
NO. DE REGISTRO	(1)
FECHA	(2)
HORA	(3)
DESCRIPCIÓN DEL OBJETO PERDIDO	(4)
DATOS DEL PASAJERO QUIEN RECIBE EL OBJETO	
NOMBRE	(5)
TELÉFONO	(6)
DONDE FUE OLVIDADO EL OBJETO	(7)
DATOS DEL RECEPTOR (TREN MAYA)	
ESTACIÓN	(8)
NOMBRE	(9)
CARGO	(10)
COMENTARIOS:	(11)

Entrega

Recibe

Nombre y firma (12)

Nombre y firma (13)



	VERSIÓN I	I-MP-HOM02-CGGIF-2025	Página 113 de 142	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS		



EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



(14)

1. Llenar con tinta azul o computadora.
2. Llevar una carpeta física/digital donde anexen esta cedula y su evidencia para cualquier revisión.

✓  
 J  
 R  
 ✓

/  
 4



**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

  
 COORDINACION GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA  
 CÉDULA DE OBJETOS PERDIDOS  
 FORMATO No. 1

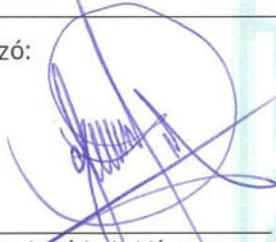
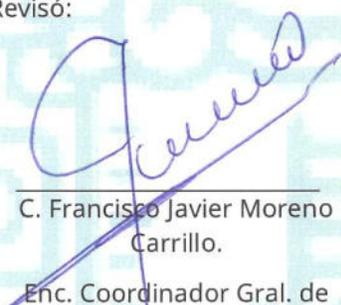
Numeral	Descripción
1	Número de registro.
2	Fecha.
3	Hora de la recepción del objeto.
4	Descripción del objeto perdido.
5	Nombre del pasajero de quien recibe el objeto
	Teléfono de quien recibe el objeto.
	Lugar donde fue olvidado el objeto.
	Nombre de la estación.
	Nombre del personal de Tren Maya.
	Cargo.
	Comentarios.
	Nombre y firma de quien entrega.
	Nombre y firma de quien recibe.
	Evidencia fotográfica.


**Hoja de autorización y/o cambios del procedimiento**

Nombre del Procedimiento: Gestión de objetos perdidos	Fecha: 05-03-2025
---	-------------------

Descripción y justificación de cambios:

<p>Realizó:</p>  <p>Ing. José Luis Vázquez Flores. Director de Enlace y Control Territorial.</p>	<p>Revisó:</p>  <p>C. Francisco Javier Moreno Carrillo. Enc. Coordinador Gral. de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.</p>
--	---	--

**Control de cambios del procedimiento**

Fecha	Versión	Descripción
No Aplica.	No Aplica.	No Aplica.


	VERSIÓN I	I-MP-HOM02-CGGIF-2025	Página 116 de 142	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA			
	VERSIÓN I	CONECTIVIDAD		

<p><b>Objetivo</b></p> <p>Definir actividades, responsabilidades y protocolos para garantizar a los usuarios una conectividad eficiente en las 34 estaciones de Tren Maya S.A. de C.V., asegurando el acceso confiable a los canales de comunicación e información durante el viaje.</p>
<p><b>Ámbito de aplicación.</b></p> <p>El presente procedimiento aplica a todas las actividades de servicio al cliente de las 34 estaciones de Tren Maya relacionadas con la conectividad, desde la recepción de listado de usuarios con conectividad hasta la emisión del informe de finalización de las operaciones de conexión.</p>
<p><b>Políticas de operación:</b></p> <p>Esta política será revisada periódicamente para garantizar su eficacia y cumplimiento, adaptándose a nuevas normativas o necesidades detectadas.</p> <p>El presente procedimiento es de observancia obligatoria para todos los trabajadores desplegado en estaciones de Tren Maya S.A de C.V que le sean asignadas las funciones referentes al Servicio al Cliente.</p> <p>El trabajador se deberá apegar a la Ley Federal de los trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional</p> <p>La señalización debe de estar visible, facilitando la orientación de los usuarios al momento de la conectividad.</p> <p><b>Uniforme</b></p> <p>Todos los trabajadores deberán de portar en todo momento su tarjeta de identificación ferroviaria visible.</p> <p><b>Servicio al cliente</b></p> <p>Se deberá actuar ante los usuarios, usuarios, autoridades ferroviarias y público general, con respeto, amabilidad, cortesía, profesionalismo, no discriminación, honradez y cualquier otra que garantice los principios, valores y reglas de integridad, necesarias para salvaguardar la serenidad, imagen, reputación y prestigio de Tren Maya S.A. de C.V.</p> <p>Los usuarios deben recibir información actualizada sobre horarios, cambios y retrasos a través de todos los canales de comunicación disponibles.</p> <p>Se deberá de considerar en todo momento el posible equipaje y limitaciones de los usuarios.</p> <p>Cada usuario será responsable de su equipaje, no obstante, se les prestará ayuda en caso de que la necesite.</p> <p>El trabajador autorizado deberá de hacer uso de la megafonía para mantener a los usuarios continuamente informados.</p>




Se dará prioridad a PMR, necesidades especiales o cualquier otra condición que requiera asistencia inmediata, garantizando el trato digno y respetuoso en todo momento, evitando cualquier forma de discriminación o exclusión.

El trabajador estará disponible en todo momento para proporcionar información y asistencia a los usuarios en la estación.

Se brindará atención de manera cordial, clara y efectiva, asegurando que todas las consultas sean atendidas con profesionalismo.

El trabajador debe de estar en condiciones para recibir a los usuarios y encaminarlos en su conectividad.

Se deberá garantizar que los usuarios reciban información clara, oportuna y precisa en caso de interrupción del viaje, asegurando una comunicación efectiva y la adecuada gestión del servicio a bordo.

**Incidencias en la operación**

En caso de interrupción del viaje, el supervisor será el responsable de proporcionar información a los usuarios de manera clara y oportuna.

El trabajador que desarrolle esta actividad de Atención a la Conectividad podrá atender funciones propias del servicio presencial de atención, información y orientación al cliente en los momentos en que esta actividad se lo permita.

Se priorizará el embarque de los usuarios cuyo origen es la estación donde se realiza el transbordo, antes de la llegada del tren a transbordar. A estos usuarios se les realizará la validación de boletos y protocolo de embarque habitual, Informándoles de las circunstancias del posible retraso y cualquier otra cuestión que deban conocer.

Si el tren a transbordar puede esperar en la estación la llegada del otro tren, y las condiciones de confort son buenas, se permitirá que los usuarios pueden permanecer en su interior hasta unos minutos antes de la llegada del tren al que se transbordará.

Si las condiciones de confort y la disponibilidad del tren no permiten que los usuarios permanezcan en su interior, se habilitará un espacio, lo más confortable posible, en la estación hasta unos 10 minutos antes de la llegada del nuevo tren.

Siglas	
TIM	Transporte Intermodal de Usuarios
AT	Atención al Cliente
Punto de encuentro	Lugar de acenso y descenso de usuarios.
CGCSF	Coordinación General de Comercialización de Servicios Ferroviarios.
SET	Servicios en Tierra (personal de Atención a Cliente).
SAB	Servicios a bordo de trenes.

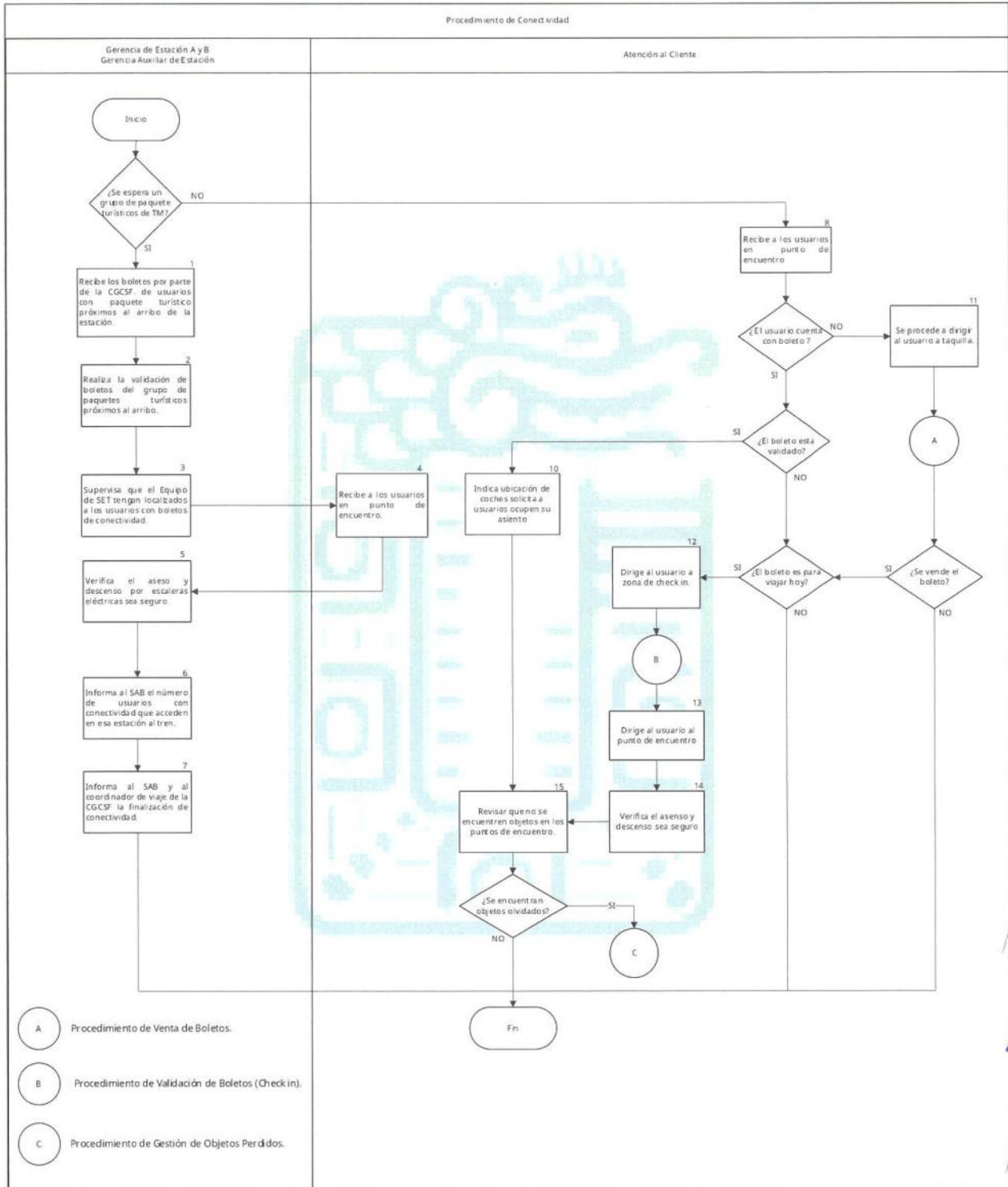
*(Vertical column of handwritten blue ink marks and signatures on the right margin)*

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Conectividad				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
¿SE ESPERA UN GRUPO DE PAQUETE TURÍSTICOS DE TM?				
SI				
1	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Recibe los boletos por parte de la CGCSF. de usuarios con paquete turístico próximos al arribo de la estación.		1 día
2	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Realiza la validación de boletos del grupo de paquetes turísticos próximos al arribo.		5 a 15 min
3	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Supervisa que el Equipo de SET tengan localizados a los usuarios con boletos de conectividad.		5 min
4	Atención al Cliente	Recibe a los usuarios en punto de encuentro.		5 min
5	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Verifica el ascenso y descenso por escaleras eléctricas sea seguro.		10 a 15 min
6	Gerencia de Estación A y B Gerencia Auxiliar de Estación	Informa al SAB el número de usuarios con conectividad que acceden en esa estación al tren.		5 min
7	Gerencia de Estación A y B	Informa al SAB y al coordinador de viaje de la CGCSF la finalización de conectividad.		5 min

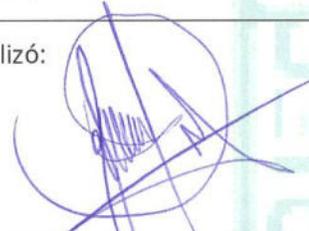
  
  
  
  





Listado de formatos y anexos	
No.	Nombre del documento

Hoja de autorización y/o control de cambios del procedimiento		
Nombre del Procedimiento: Conectividad		Fecha: 05-03-2025
Descripción de cambios:		
Realizó:  Ing. José Luis Vázquez Flores. Titular de la Dirección de Enlace y Control Territorial.	Revisó:  C. Francisco Javier Moreno Carrillo. Enc. Coordinador Gral. de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.	Aprobó:  Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
No Aplica.	No Aplica.	No aplica.




Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Operación de Videovigilancia				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Registra su ingreso al turno en bitácora de Turnos, inicio de actividades de monitoreo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Bitácora de Turnos</li> </ul>	Diario
2	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Enciende las pantallas y ejecuta software de videovigilancia.		Diario
3	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Visualiza las grabaciones de las cámaras del CCTV en tiempo real.		5 horas
¿SE HA DETECTADO UN HECHO?				
NO				
4	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Continúa la visualización de las cámaras de CCTV.		5 horas
5	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Persiste la inexistencia de un hecho, término del turno.		5 horas


Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Operación de Videovigilancia				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
FIN DEL PROCEDIMIENTO				
SI				
6	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Informa al Superior Jerárquico de un hecho relevante (ver reglamento interno documento de "hecho relevante") en espera de indicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(2) Hecho relevante".</li> </ul>	Inmediatamente
¿El SJ determinó que el incidente está dentro de los parámetros de hecho relevante?				
NO				
7	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Registra el incidente en bitácora, regresar a la actividad No. 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>(3) Bitácora de Incidencias</li> </ul>	Inmediatamente
8	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Persiste la inexistencia de un hecho, se realiza paso 12 y 13.		5 horas
FIN DEL PROCEDIMIENTO				
SI				
9	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Registra en la bitácora de incidencias y se realiza un informe con los datos correspondientes, anexando evidencia fotográfica y de video; y remite al Superior Jerárquico para su revisión y aprobación.		8 hrs

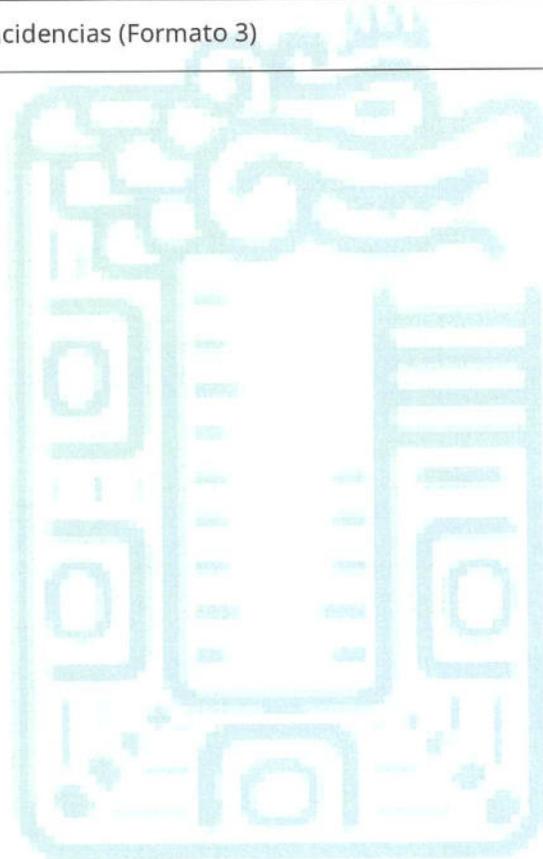
  
  
  
  

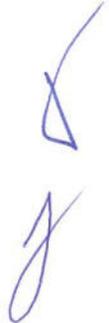

Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Operación de Videovigilancia				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
¿El Superior Jerárquico aprobó el informe?				
NO				
10	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Revisa y realiza las modificaciones pertinentes.		Inmediatamente
CONTINUA CON EL PROCEDIMIENTO "OPERACIÓN DE VIDEOVIGILANCIA"				
SI				
11	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Remite el informe al área correspondiente y se resguarda en la carpeta "Salidas de CCTV"		24 hrs
12	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Registra salida de turno en bitácora e informa al siguiente turno sobre incidentes (hechos relevantes y no relevantes) de manera verbal y escrita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) Bitácora de Turnos</li> <li>• (3) Bitácora de Incidencias</li> </ul>	Diario
13	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Apaga las pantallas y cierra el software de videovigilancia. (véase anexo 3 del reglamento interno) <i>Nota: esta actividad se realizará una vez al término del tercer turno del día.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (1) Bitácora de Turnos</li> <li>• (3) Bitácora de Incidencias.</li> </ul>	Diario
FIN DEL PROCEDIMIENTO				




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

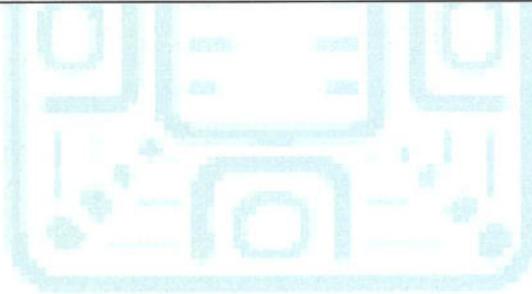



## Anexo 1. Bitácora de Turnos

### Formato1

 							
FORMATO 1 CENTRO DE MONITOREO Y VIDEOVIGILANCIA BITÁCORA DE TURNOS							
FECHA	TURNOS	HORA ENTRADA	MONITORISTA	INCIDENTES EN TURNO		DESCRIPCIÓN DE INCIDENTES	OBSERVACIONES
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)



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







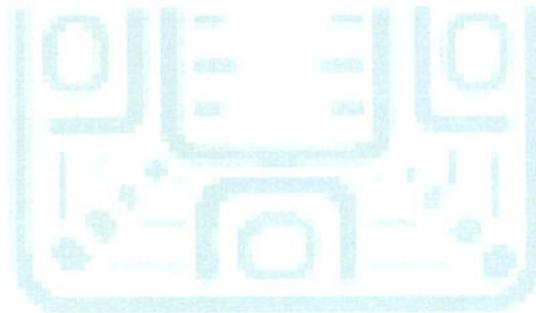
## Instructivo de llenado



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**COORDINACION GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA**  
**BITÁCORA DE INCIDENCIAS**  
**FORMATO No. 3**

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

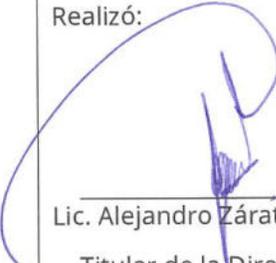
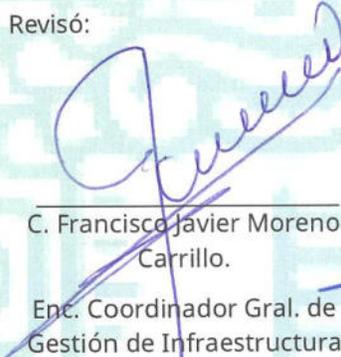



**Hoja de autorización y/o control de cambios del procedimiento**

Nombre del Procedimiento: Operación de Videovigilancia	Fecha: 05-03-2025
--	-------------------

Descripción de cambios:

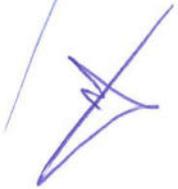
<p>Realizó:</p>  <p>Lic. Alejandro Zárate Nava Titular de la Dirección de Seguridad Física y Protección Civil.</p>	<p>Revisó:</p>  <p>C. Francisco Javier Moreno Carrillo. Enc. Coordinador Gral. de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.</p>
--	---	---

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
No Aplica.	No Aplica.	No aplica.




Descripción narrativa del procedimiento				
Procedimiento: Gestión de Solicitud de videograbaciones				
No.	Responsable	Actividad	Documentos	Tiempo
1	Mesa de Entrada.	Recepciona la solicitud de videograbación con base en tarjeta tipo.		Tiempos externos a la Dirección
2	Dirección de Seguridad Física y Protección Civil.	Recibe y analiza la solicitud, si es o no viable, lo acuerda al PEM. <i>*De acuerdo con el anexo de Hecho Relevante.</i>		1 día
3	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Recibe la solicitud y registra en la bitácora de incidencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Bitácora de incidencias</li> </ul>	Inmediato
¿LA SOLICITUD FUE CONSIDERADA COMO VIABLE?				
NO				
4	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Informa mediante tarjeta, la respuesta de la incidencia solicitada. Si la solicitud no fue viable o no existe la videograbación solicitada, se da respuesta simple.		5 horas
FIN DEL PROCEDIMIENTO				
SI				
5	Operativos Técnicos en Monitoreo y Auxiliares Técnicos en Monitoreo.	Revisa las videograbaciones conforme a lo solicitado.		1-4 Hrs.
6	Operativos Técnicos en	Descarga la videograbación y almacena en dispositivo de almacenamiento extraíble.		1-2 Hrs.

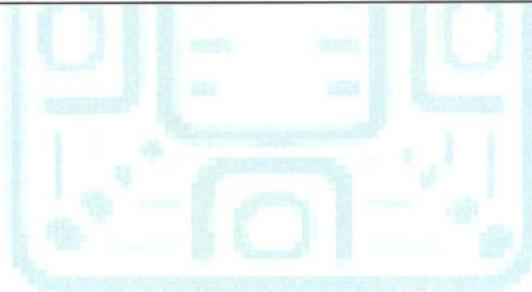





## Anexo 1. Bitácora de Incidencias

### Formato 1

 							
FORMATO 1 CENTRO DE MONITOREO Y VIDEOVIGILANCIA BITÁCORA DE TURNOS							
FECHA	TURNOS	HORA ENTRADA	MONITORISTA	INCIDENTES EN TURNO		DESCRIPCIÓN DE INCIDENTES	OBSERVACIONES
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(5)	(6)	(7)



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

## Instructivo de llenado



### INSTRUCTIVO DE LLENADO

**COORDINACION GENERAL DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA FERROVIARIA**  
**BITÁCORA DE INCIDENCIAS**  
**FORMATO No. 1**

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

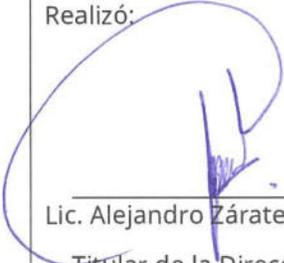
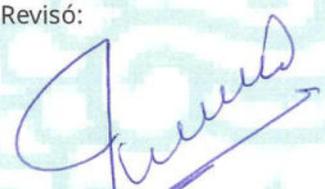
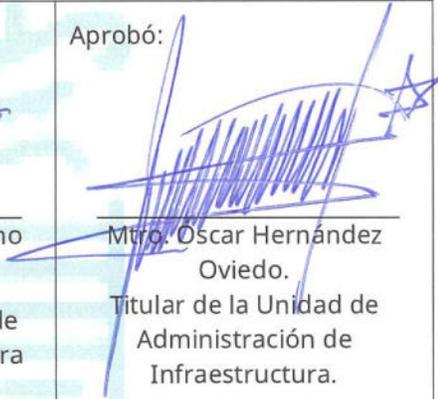



**Hoja de autorización y/o control de cambios del procedimiento**

Nombre del Procedimiento: Gestión de solicitud de videograbaciones      Fecha: 05-03-2025

Descripción de cambios:

<p>Realizó:</p>  <p>Lic. Alejandro Zárate Nava Titular de la Dirección de Seguridad Física y Protección Civil.</p>	<p>Revisó:</p>  <p>C. Francisco Javier Moreno Carrillo. Enc. Coordinador Gral. de Gestión de Infraestructura Ferroviaria.</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Mtro. Oscar Hernández Oviedo. Titular de la Unidad de Administración de Infraestructura.</p>
--	--	--

Control de cambios del procedimiento		
Fecha	Versión	Descripción
No aplica.	No aplica.	No aplica.