

REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE TURISMO COMUNITARIO RURAL Y URBANO

Artículo 1. Objetivo del programa

El "PROGRAMA" tiene como finalidad Impulsar el turismo comunitario en el municipio de Mérida, sus comisarías y subcomisarías mediante un programa de acompañamiento de formación integral que brindará a las personas habitantes de estas comunidades, las herramientas necesarias para fortalecer sus proyectos, integrarse al sector turístico y mejorar la calidad de las experiencias turísticas ofrecidas mediante capacitaciones técnicas, talleres motivacionales y "RECURSOS" estratégicos que favorezcan el desarrollo de habilidades, adquisición de conocimientos y la generación de ingresos mediante el impulso de sus actividades turísticas.

Artículo 2. Población objetivo

La persona física o representante común de un "GRUPO DE TRABAJO" (cuando así se trate) será considerada como "SOLICITANTE" de acceder al "PROGRAMA". Deberán ser personas residentes del Municipio de Mérida o de cualquiera de sus comisarías y subcomisarías, con proyectos en desarrollo dentro del sector del turismo comunitario en dichas comunidades.

Artículo 3. Definiciones

- **CARTA COMPROMISO:** Documento firmado por cada "PARTICIPANTE" en el que se establecen las responsabilidades y compromisos adquiridos con la "COORDINACIÓN", incluyendo el uso adecuado de los "RECURSOS" entregados, el cumplimiento y seguimiento operativo del proyecto turístico. Este formato es emitido por la "COORDINACIÓN".
- **CARTA DE ADMISIÓN:** Documento emitido por la persona titular designada como Secretario Técnico del "COMITÉ EVALUADOR" para notificar que su proyecto ha sido admitido dentro del "PROGRAMA".
- **CARTA DE NO ADMISIÓN:** Documento emitido por la persona titular designada como Secretario Técnico del "COMITÉ EVALUADOR" para informar que su proyecto no cumple con los requisitos o criterios de elegibilidad establecidos en el "PROGRAMA".
- **COORDINACIÓN:** Área operativa de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo responsable de planear, ejecutar, dar seguimiento y evaluar el "PROGRAMA". Entre sus funciones se encuentran la recepción y análisis de cada "SOLICITUD", la realización de visitas de inspección, así como en atención y seguimiento al "PROGRAMA" y sus "PARTICIPANTES", y las

demás que se requieran para el debido cumplimiento de los fines del presente "PROGRAMA".

- **COMITÉ EVALUADOR:** Órgano que determinará los proyectos que serán beneficiados y considerado como "PARTICIPANTE" del programa. Estará integrado por seis miembros:
 1. La persona titular de la presidencia de la Comisión Especial de Turismo de Regidores del Ayuntamiento de Mérida o la persona que ésta designe en su "SUPLENCIA" como integrante del "COMITÉ EVALUADOR" con derecho a voz y voto.
 2. La persona titular de la Coordinación General de Justicia Social y Desarrollo Humano del Ayuntamiento de Mérida o la persona que ésta designe en su "SUPLENCIA" como integrante del "COMITÉ EVALUADOR" con derecho a voz y voto.
 3. La persona titular de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo o la persona que ésta designe en su "SUPLENCIA", como presidente del "COMITÉ EVALUADOR" con derecho a voz y voto, y voto de calidad únicamente en caso de empate. Será la persona quien se encargará de convocar a sesiones a las personas integrantes del "COMITÉ EVALUADOR".
 4. La persona titular de la jefatura del departamento de Desarrollo y Atención de Experiencias Turísticas de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo o la persona que ésta designe en su "SUPLENCIA" como Secretario Técnico del "COMITÉ EVALUADOR" con derecho a voz y voto, quien se encargará de realizar el acta de las sesiones, de recabar las firmas correspondientes para la validez de dicha acta, que se firmará por los asistentes en un término de 5 días hábiles posteriores a la sesión que corresponda, así como la emisión de la "CARTA DE ADMISIÓN" o "CARTA DE NO ADMISIÓN" y realizar la entrega de los "RECURSOS" que hayan sido aprobados por el "COMITÉ EVALUADOR".
 5. La persona titular de la Subdirección de Prosperidad de la Dirección de Prosperidad y Bienestar Económico o la persona que ésta designe en su "SUPLENCIA" como integrante del "COMITÉ EVALUADOR" con derecho a voz y voto.
 6. La persona titular de la Dirección de Contraloría Municipal o la persona que ésta designe en su "SUPLENCIA" como

integrante del "COMITÉ EVALUADOR" con derecho únicamente a voz.

Se convocará a todas las sesiones a la persona titular de la coordinación de turismo comunitario en quien recae la "COORDINACIÓN" con derecho únicamente a voz con la finalidad que presente las particularidades de los casos y aclare las dudas. Igualmente podrá invitar a personas especialistas según el tema a tratar, quienes únicamente participarán con derecho a voz.

Las facultades del "COMITÉ EVALUADOR" son:

- a) Definir y determinar los proyectos que serán beneficiados y considerados como "PARTICIPANTE" del "PROGRAMA".
 - b) Interpretar las Reglas de Operación del Programa Turismo Comunitario Rural y Urbano, así como para modificar y emitir las disposiciones complementarias que considere necesarias para el cumplimiento de los fines del programa, mismas que entrarán en vigor una vez que sean debidamente aprobadas por el "COMITÉ EVALUADOR".
 - c) Solventar todo lo no previsto en las Reglas de Operación del Programa Turismo Comunitario Rural y Urbano.
- GRUPO DE TRABAJO: Integrantes de un colectivo con el mismo fin de desarrollo de un proyecto turístico comunitario.
 - PARTICIPANTE: Persona beneficiaria del "PROGRAMA" cuya "SOLICITUD" ha sido aceptada oficialmente. Recibirá "RECURSOS" en especie y asume el compromiso de cumplir con los lineamientos establecidos.
 - PROGRAMA: Conjunto de acciones, lineamientos, mecanismos de apoyos y criterios establecidos por la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo del Ayuntamiento de Mérida para fortalecer el turismo comunitario mediante convocatorias públicas, procesos de capacitación y entrega de "RECURSOS" en especie.
 - RECURSOS: Apoyos de bienes otorgados en especie a los "PARTICIPANTES", destinados a mejorar la seguridad, calidad y funcionalidad de las experiencias turísticas comunitarias.
 - SOLICITANTE: Persona que manifiesta su interés mediante una "SOLICITUD" en la participación en el "PROGRAMA", cumpliendo con los requisitos y documentación establecidos en las Reglas de Operación.
 - SOLICITUD: Formato emitido por la "COORDINACIÓN" mediante el cual una persona interesada en ser parte del "PROGRAMA" manifiesta su

intención y proporciona la información necesaria en dicho documento sobre su proyecto turístico comunitario.

- **SUPLENCIA:** Designación formal mediante la cual una persona titular integrante del "COMITÉ EVALUADOR" delega su representación, voz y, en su caso, voto, a otra persona servidora pública para participar en una sesión específica del "COMITÉ EVALUADOR".

La suplencia deberá acreditarse mediante un oficio de designación, debidamente firmado por la persona titular a quien se sustituye, dirigido al "COMITÉ EVALUADOR" de Turismo Comunitario Rural y Urbano, indicando el nombre completo, cargo, correo electrónico y número celular de la persona que fungirá como suplente.

La persona designada como suplencia contará con las mismas facultades, derechos y obligaciones que la persona titular durante la sesión correspondiente, incluida la facultad de firmar el acta de sesión en los términos establecidos en estas Reglas de Operación.

- **TURISMO COMUNITARIO:** Modelo de gestión turística donde las comunidades locales tienen plena propiedad y gestión de la experiencia turística, garantizando que los beneficios económicos del turismo se queden en la comunidad.

Artículo 4. La cobertura

El "PROGRAMA" cubrirá el proyecto turístico que se desarrolle en el Municipio de Mérida o alguna de sus comisarías y subcomisarías, siempre y cuando la persona "SOLICITANTE" sea residente de dicho municipio o comunidad.

Artículo 5. Temporalidad del programa

La selección de los proyectos, así como su acompañamiento durante el "PROGRAMA", se realizará de manera anual e incluirá actividades periódicas, tales como capacitaciones, talleres y estrategias de promoción.

La convocatoria para la recepción del formato de "SOLICITUD" de las personas interesadas en postularse como "SOLICITANTES" se publicará anualmente, dentro de los plazos que determine el "COMITÉ EVALUADOR" del programa, para participar en la edición correspondiente.

La operatividad de cada edición del "PROGRAMA" se desarrollará a lo largo del ejercicio anual que corresponda, de conformidad con la planeación y calendarización que establezca la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo.

Las personas "PARTICIPANTES" de ediciones anteriores del "PROGRAMA" podrán continuar asistiendo a las sesiones de capacitación, talleres y actividades formativas que se desarrollen en ediciones posteriores, sin que ello implique el

otorgamiento de nuevos "RECURSOS", los cuales se entregarán únicamente en una ocasión por proyecto, conforme a lo establecido en las presentes Reglas de Operación.

Artículo 6. Requisitos de elegibilidad y documentación.

Para que el "SOLICITANTE" sea considerado susceptible de ser "PARTICIPANTE" del "PROGRAMA", deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Pertenecer a un "GRUPO DE TRABAJO" y/o ser persona física, en ambos casos deberá ser mayor de edad.
- II. Acreditar su residencia con domicilio en el Municipio de Mérida o de alguna de sus comisarías o subcomisarías.
- III. Tener un proyecto turístico comunitario en desarrollo en el Municipio de Mérida o alguna de sus comisarías o subcomisarías del Municipio de Mérida.
- IV. No ser una persona empleada del Ayuntamiento de Mérida, o familiar de éste hasta segundo grado.

La documentación que será requerida al "SOLICITANTE" será la siguiente:

- Copia simple de identificación oficial vigente.
- Copia simple de la Clave Única de Registro de Población (CURP) vigente.
- Copia simple del comprobante domiciliario del "SOLICITANTE" (recibo de agua potable o recibo de energía eléctrica) no mayor a 90 días a la presentación de su documentación para la incorporación al "PROGRAMA".
- Original de la Ficha Técnica expedida por la "COORDINACIÓN", debidamente llenada con la información del proyecto turístico (El formato está disponible en la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo y también puede solicitarse en versión digital al correo: visitmeridamx@merida.gob.mx)
- Original del formato carta de exposición de motivos expedida por la "COORDINACIÓN", en la cual manifieste las razones, propósitos y objetivos para ser parte del "PROGRAMA" (El formato está disponible en la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo y también puede solicitarse en versión digital al correo: visitmeridamx@merida.gob.mx)
- Original del formato de declaración por escrito y bajo protesta de decir verdad (El formato está disponible en la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo y también puede solicitarse en versión digital al correo: visitmeridamx@merida.gob.mx).

Artículo 7. Criterios y mecanismos de selección de beneficiarios

Una vez concluido el período de recepción del formato de "SOLICITUD", la "COORDINACIÓN" hará una visita de inspección y un análisis del proyecto presentado por cada "SOLICITANTE". El "COMITÉ EVALUADOR" en sesión determinará qué proyecto cumple con los criterios de elegibilidad y dará a conocer a la Coordinación mediante un acta, los proyectos aprobados que se beneficiarán. Con base en esto, la persona titular designada como Secretario Técnico del "COMITÉ EVALUADOR" emitirá una "CARTA DE ADMISIÓN" o una "CARTA DE NO ADMISIÓN". En caso de ser admitido, se emitirá una "CARTA DE ADMISIÓN", en la cual se detallarán los principales aspectos del proyecto turístico, su viabilidad, el impacto en la comunidad. Asimismo, se establece que el "PROGRAMA" aceptará un máximo de dos personas representantes por proyecto turístico, quienes deberán firmar el formato de "CARTA COMPROMISO", en la cual se obligan a asistir de manera presencial a los cursos y capacitaciones ofrecidas dentro del programa.

En caso de no ser admitido, se emitirá una "CARTA DE NO ADMISIÓN", en la que se especificarán los motivos de la negativa. En este supuesto, la persona "SOLICITANTE" podrá presentar nuevamente su formato de "SOLICITUD" en el siguiente período de recepción, es decir, en la próxima convocatoria.

La "COORDINACIÓN" notificará al "PARTICIPANTE" vía telefónica o electrónica el calendario de fechas de sesiones de capacitación del "PROGRAMA".

Artículo 8. Recursos por beneficiario

Los "RECURSOS" serán otorgados al "PARTICIPANTE" por una sola ocasión; estos serán entregados en especie de conformidad a los lineamientos establecidos en la convocatoria expedida por la "COORDINACIÓN".

El "COMITÉ EVALUADOR", atendiendo a las necesidades del proyecto aprobado y a la disponibilidad presupuestal del ejercicio fiscal correspondiente, determinará el monto del apoyo a otorgar en cada edición del "PROGRAMA", el cual no podrá exceder la cantidad de \$100,000.00 M.N. (SON: CIENTO MIL PESOS 00/100 MONEDA NACIONAL) por proyecto. La asignación del monto individual se realizará considerando el número total de proyectos seleccionados en cada edición, así como los criterios de equidad, viabilidad y alcance del "PROGRAMA".

Artículo 9. Instancia ejecutora

La instancia ejecutora del "PROGRAMA" de Turismo Comunitario Rural y Urbano será la "COORDINACIÓN" de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo del Ayuntamiento de Mérida.

Artículo 10. Requisitos de la convocatoria

Se deberá publicar la convocatoria del "PROGRAMA" de Turismo Comunitario Rural y Urbano en la Gaceta Municipal y en la página web de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo, de acuerdo con el artículo 131 del Reglamento de Participación Ciudadana en el Municipio de Mérida, que deberá contener:

- I. Nombre oficial del "PROGRAMA".
- II. Objetivo del "PROGRAMA".
- III. Población objetivo del programa.
- IV. Requisitos que deberá cumplir la persona "SOLICITANTE".
- V. Documentación que deberá presentar la persona "SOLICITANTE".
- VI. Período de recepción de "SOLICITUD" conforme a las fechas establecidas en la convocatoria.
- VII. Plazo de resolución de las solicitudes, el cual no deberá exceder los 15 días hábiles posteriores al cierre de la convocatoria.

Artículo 11. Operación del programa

El "PROGRAMA" se ajustará al siguiente procedimiento:

1. Apertura de la convocatoria. Cada año, se abrirá la convocatoria para la recepción de "SOLICITUD" de las personas interesadas en postularse como "SOLICITANTE" y participar en la edición correspondiente. La convocatoria se mantendrá abierta por un mes. Para cada edición, se elegirán máximo diez proyectos.
2. Visita de inspección y verificación de documentación. La visita de inspección, el análisis y verificación de la documentación presentada de cada proyecto turístico comunitario será por parte de la "COORDINACIÓN". Si en la visita de inspección se observan requisitos para subsanar, estas deberán realizarse en el plazo de cinco días hábiles después de ser notificadas por los mecanismos correspondientes de la "COORDINACIÓN".
3. Sesión del Comité Evaluador. Concluidas las etapas de las visitas de inspección y verificación de documentación, se llevará a cabo la sesión por parte del "COMITÉ EVALUADOR" para determinar los proyectos beneficiados de la presente convocatoria.

Habrán dos tipos de sesiones, las cuales tendrán modalidad presencial o virtual:

- a) las ordinarias; que se convocará cada año con al menos 5 días hábiles de anticipación para determinar los proyectos beneficiados de la respectiva convocatoria en la que el contenido del orden del día será: a) Lectura del orden del día. b) Registro de asistencia y declaración de quórum. c) Aprobación de la orden del día. d) Presentación general del proceso de convocatoria y evaluación. e) Revisión y deliberación de los proyectos turísticos comunitarios. f) Determinación de proyectos y apoyos aprobados. g) Asuntos generales y acuerdos. h) Clausura de Sesión;
- b) y las extraordinarias las cuales se convocarán con 48 horas de anticipación para resolver algún caso no previsto, casos urgentes o especificado en las reglas de operación en la que el contenido del orden del día será: a) Lectura del orden del día. b) Registro de asistencia y declaración de quórum. c) Aprobación de la orden del día. d) Presentación de la situación no prevista, urgente, o especificada en las Reglas de Operación. e) Revisión y deliberación de acuerdos. f) Asuntos generales y acuerdos. g) Clausura de Sesión.

Las actas de las sesiones del comité, deben señalar la fecha, la hora y el lugar de su celebración; los acuerdos alcanzados, y los demás temas analizados durante la sesión correspondiente

4. Selección de participantes. Posterior a la sesión del "COMITÉ EVALUADOR", la persona titular designada como Secretario Técnico del "COMITÉ EVALUADOR" emitirá una "CARTA DE ADMISIÓN" o una "CARTA DE NO ADMISIÓN" dirigida al "SOLICITANTE" como respuesta a su "SOLICITUD".
5. Sesiones mensuales. Posterior a la selección de "PARTICIPANTES", se tendrán sesiones de capacitación y/o talleres, las fechas especificadas de cada sesión se darán a conocer dentro de la programación de cada mes. La persona "PARTICIPANTE" que no cumpla con el 80% de asistencia en las sesiones de capacitación podrá ser sancionada en términos de la convocatoria y la normatividad municipal aplicable en su caso.
6. Clausura del programa. En el cierre del programa, se llevará a cabo un evento oficial de clausura donde se otorgará un reconocimiento a cada "PARTICIPANTE".
7. Entrega de recursos. Este "PROGRAMA" entregará "RECURSOS" en especie una sola vez por persona o "GRUPO DE TRABAJO". La "COORDINACIÓN" emitirá a través de los canales de notificación (medios electrónicos y/o cartas) el calendario con las fechas de las entregas de "RECURSOS" del "PROGRAMA".

La entrega de estos "RECURSOS" estará sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria y al cumplimiento del formato de la "CARTA COMPROMISO" de cada "PARTICIPANTE".

8. Reporte mensual. Cada mes el representante de los proyectos turísticos deberá entregar un reporte a la "COORDINACIÓN" por un año a partir de la entrega de sus "RECURSOS" que incluya el avance del proyecto, uso del equipo, número de visitantes atendidos, retos enfrentados, aprendizajes y cualquier otra información solicitada por la "COORDINACIÓN" con fines de monitoreo y evaluación. El formato del reporte mensual será proporcionado por la "COORDINACIÓN".

Artículo 12. Obligaciones y responsabilidades de los beneficiarios.

Cada persona "PARTICIPANTE" estará obligada al cumplimiento íntegro de las presentes Reglas de Operación del "PROGRAMA", así como de asumir una actitud proactiva y comprometida durante todo el proceso de formación y acompañamiento. Las acciones de corresponsabilidad obligatorias incluyen las siguientes:

- Uso adecuado del equipamiento otorgado.
El equipamiento y bienes materiales entregados en especie deberán ser utilizados exclusivamente para fines relacionados con el desarrollo y operación de las experiencias turísticas comunitarias correspondientes al programa aprobado. Queda prohibido su uso para fines personales, su comercialización, préstamo o renta a terceros ajenos al proyecto autorizado.
- Firma del formato "CARTA COMPROMISO".
Los "PARTICIPANTES" deberán firmar el formato de "CARTA COMPROMISO", en la cual aceptan formalmente su inclusión en el programa y manifiestan su conformidad con los lineamientos, criterios y responsabilidades establecidas en el mismo.

El incumplimiento grave de cualquiera de estas acciones de corresponsabilidad podrá ser causal de baja del "PROGRAMA".
- Asistencia mínima requerida.
Se requiere una asistencia mínima del 80% a las capacitaciones, talleres y actividades organizadas por la "COORDINACIÓN". El incumplimiento de esta será causa de su baja del programa y la inhabilitación a programas futuros.
- Disponibilidad para procesos de evaluación y seguimiento.
Los "PARTICIPANTES" en el proyecto a evaluar deberán estar presentes en los procesos de visitas de seguimiento dentro de fechas y horarios notificadas por la "COORDINACIÓN" con un plazo previo de 3 días para

recibir visitas de seguimiento, responder encuestas, entrevistas o cualquier otro mecanismo de evaluación y vigilancia que permita valorar el impacto del "PROGRAMA", y el buen uso de los "RECURSOS" otorgados. La "COORDINACIÓN" se reserva el derecho a realizar visitas de inspección sin previo aviso.

- Compromiso con la mejora continua y la formalización del proyecto:
Las personas "PARTICIPANTES" apliquen los conocimientos adquiridos, implementen mejoras en sus proyectos turísticos y avancen hacia la formalización como parte de los objetivos del "PROGRAMA".

Artículo 13. Indicadores y mecanismos de seguimiento y evaluación

Con el objetivo de garantizar la transparencia, efectividad y mejora continua del "PROGRAMA", se establecerán indicadores clave que permitan medir tanto los resultados cuantitativos como cualitativos del acompañamiento brindado a los proyectos turísticos comunitarios.

Indicadores del "PROGRAMA":

1. Número de beneficiarios atendidos:
Se registrará el número total de personas "PARTICIPANTES" activas por edición del programa, así como la cantidad de proyectos turísticos acompañados.
2. Tipo y cantidad de insumos entregados:
Se documentará el tipo de equipamiento otorgado en especie a cada proyecto turístico, así como la cantidad y valor del apoyo proporcionado.
3. Evaluación de impacto en la operación turística:
A través de los reportes mensuales que harán las personas "PARTICIPANTES", así como visitas de campo y entrevistas, se analizarán indicadores cualitativos y cuantitativos como:
 - I. Mejora en la calidad de la experiencia turística.
 - II. Incremento en el número de visitantes.
 - III. Incorporación de prácticas de seguridad, sostenibilidad o formalización.
 - IV. Nivel de implementación de los conocimientos adquiridos.

Mecanismos de Seguimiento y Evaluación:

1. Se realizarán evaluaciones intermedias y finales por parte de la "COORDINACIÓN" para verificar el cumplimiento de los objetivos del programa.

2. La "COORDINACIÓN" podrá diseñar y aplicar formatos estandarizados de evaluación para medir el desempeño y evolución de cada proyecto.
3. Se establecerán registros electrónicos y físicos para llevar control de los avances, asistencia, entregas y resultados.
4. Se podrá convocar a reuniones de retroalimentación entre la "COORDINACIÓN" y las personas "PARTICIPANTES" para fomentar la mejora continua.

Los resultados obtenidos mediante estos mecanismos permitirán identificar áreas de oportunidad, ajustar estrategias y fortalecer futuras ediciones del "PROGRAMA".

Artículo 14. Periodicidad y mecanismo de publicación de los programas beneficiados.

La "COORDINACIÓN" será responsable de la integración, actualización y publicación de la lista oficial de personas "PARTICIPANTES" beneficiarias del "PROGRAMA".

La lista de beneficiarios se publicará después de la sesión del "COMITÉ EVALUADOR" y antes de la emisión de las "CARTAS DE ADMISIÓN" y al inicio oficial de actividades del programa. Dicha lista incluirá la siguiente información:

1. Nombre completo de la persona "PARTICIPANTE".
2. Nombre del proyecto turístico comunitario.
3. Comisaría o subcomisaría de origen.

La lista de beneficiarios se pondrá a disposición del público de manera:

1. Física: En la oficina de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo del Ayuntamiento de Mérida.
2. Digital: A través de los canales informativos oficiales del Ayuntamiento.

La publicación de la lista de beneficiarios tiene como objetivo garantizar la transparencia en el uso de los recursos públicos, así como facilitar el seguimiento ciudadano de los "RECURSOS" otorgados en el marco del "PROGRAMA".

Artículo 15. Motivos de conclusión anticipada del programa

La "COORDINACIÓN" podrá concluir anticipadamente el programa, cancelar beneficios e inhabilitar al participante a programas futuros de apoyo a los proyectos turísticos comunitarios en las siguientes causas:

1. Uso indebido o desvío del equipamiento recibido:

Cuando el equipo, materiales u otros insumos entregados en especie sean utilizados para fines distintos a los establecidos en el objetivo del proyecto turístico, o se detecte su uso con fines personales, comerciales no relacionados, o en actividades que comprometan la seguridad o reputación del programa.

2. Falsedad de información en la solicitud:

Cuando se compruebe que la persona "SOLICITANTE" proporcionó datos falsos, documentación alterada o cualquier tipo de información engañosa durante el proceso de registro o evaluación.

3. Incumplimiento de los compromisos de corresponsabilidad:

Cuando la persona "PARTICIPANTE" no cumpla con las obligaciones establecidas en el formato de "CARTA COMPROMISO", incluyendo, pero no limitando a la asistencia a capacitaciones, entrega de reportes, uso adecuado del equipo, y participación activa en el programa.

En caso de que se detecte alguna de estas causales, la "COORDINACIÓN" notificará por escrito al "PARTICIPANTE" el inicio del procedimiento de baja, otorgando un plazo de hasta cinco días hábiles para presentar pruebas o aclaraciones pertinentes. Si después del periodo se confirma la falta, se procederá a la baja definitiva del "PROGRAMA" y en la inhabilitación del "SOLICITANTE" para la entrega de "RECURSOS" por parte del Ayuntamiento de Mérida.

La "COORDINACIÓN" podrá notificar a las otras dependencias la falta de cumplimiento de las reglas establecidas de este programa para los efectos legales correspondientes.

Artículo 16. Procedimiento para quejas y denuncias

Las quejas, sugerencias o denuncias relacionadas con el funcionamiento del "PROGRAMA", la actuación de la "COORDINACIÓN", o el comportamiento de cualquier persona "PARTICIPANTE" o beneficiaria, podrán ser presentadas a través de los siguientes medios:

1. Vía telefónica, comunicándose a la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo del Ayuntamiento de Mérida, en el horario laboral comprendido de las 8:00 horas a las 15:00 horas al número (999) 925 51 86 y (999) 925 15 43 extensión 85806.
2. De manera presencial, acudiendo directamente a las oficinas de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo, ubicada en la Calle 56-A número 242 entre 56-B y 60 Colonia Alcalá Martín con la persona responsable del "PROGRAMA" en la Coordinación de Turismo Comunitario donde se deberá proporcionar la información necesaria para registrar el reporte.

Una vez recibida la queja o denuncia, ésta será registrada en un expediente oficial y se dará inicio al procedimiento de revisión correspondiente, conforme a los lineamientos administrativos y jurídicos vigentes. El área competente deberá emitir una respuesta o resolución en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la recepción de la queja o denuncia.

Cuando se presuma la existencia de un acto de corrupción, la ciudadanía podrá presentar mediante un escrito libre la queja o denuncia ante la Dirección de Contraloría Municipal, quien funge como Órgano de control interno del Ayuntamiento de Mérida, quienes la tramitarán en términos de las disposiciones legales aplicables.

Las quejas o denuncias deberán contener datos o indicios suficientes y las circunstancias de tiempo, modo y lugar que permitan advertir la probable responsabilidad del servidor público.

No se considerarán como tales los escritos que tengan por objeto controvertir la resolución del trámite de las solicitudes, cuya resolución corresponda exclusivamente a la "COORDINACIÓN", conforme a lo establecido en la normativa aplicable en materia de medios de impugnación. En estos casos, la autoridad que reciba el escrito se limitará a orientar a la ciudadanía sobre la instancia competente para conocer y resolver el asunto.

En caso de requerirse una investigación adicional, se podrá ampliar el plazo de atención, notificando al denunciante el motivo de la prórroga. Toda queja será tratada con la debida confidencialidad y profesionalismo, garantizando el respeto a los derechos de las partes involucradas.

Artículo 17. Responsabilidades de los servidores públicos

Las personas servidoras públicas involucradas en la operación del "PROGRAMA" deberán observar en todo momento lo establecido en las presentes Reglas de Operación y actuar conforme a los principios de legalidad, imparcialidad, transparencia y responsabilidad administrativa.

El incumplimiento de las presentes Reglas de Operación será sancionado conforme a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Yucatán, independientemente de las otras responsabilidades en que incurran.

Artículo 18. Protección de los datos personales

Asimismo, las presentes Reglas de Operación se sujetan a lo dispuesto en los artículos 19, 20 fracción VI, 64, 110 y 115 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en lo relativo a la protección de los datos personales, garantizando en todo momento su adecuado tratamiento, resguardo y confidencialidad conforme a la normativa aplicable.

Artículo 19. Auditoría del "PROGRAMA"

La Dirección de Contraloría Municipal será la dependencia encargada de las funciones de auditoría del "PROGRAMA", de conformidad con las facultades y procedimientos establecidos en las presentes Reglas de Operación y demás disposiciones legales aplicables.

Artículo 20. Formatos y anexos

Para el adecuado funcionamiento, control y transparencia del "PROGRAMA", se integrarán y utilizarán los siguientes formatos y anexos, los cuales forman parte integral de estas Reglas de Operación:

- Ficha técnica del proyecto turístico
Documento que recopila información detallada sobre el proyecto, incluyendo nombre del producto, descripción general, responsables, ubicación, tipo de experiencia ofrecida y estado actual de operación.
- Formato de carta de exposición de motivos
Documento mediante el cual la persona "SOLICITANTE" justifica la necesidad de recibir un apoyo en especie, explicando su utilidad dentro del proyecto turístico y cómo contribuirá al fortalecimiento de la experiencia ofrecida.
- Formato de Carta de compromisos de responsabilidad
Documento obligatorio que deberá ser firmado por cada persona "PARTICIPANTE", en el que se establecen los compromisos de corresponsabilidad, asistencia a las capacitaciones, uso adecuado del equipamiento y reporte de avances, entre otros aspectos.
- Formato de reporte mensual de seguimiento de beneficiarios
Instrumento que permite a la "COORDINACIÓN" monitorear mensualmente el cumplimiento de los objetivos del programa, los avances del proyecto y el uso adecuado de los "RECURSOS" entregados.
- Declaración por escrito y bajo protesta decir verdad
Instrumento donde la persona "SOLICITANTE" reconoce que la información proporcionada es verdadera.
- Formato de reporte de quejas
Instrumento de transparencia del Ayuntamiento de Mérida.

Todos los formatos estarán disponibles en versión impresa en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo, y podrán ser solicitados y descargados digitalmente en medios electrónicos desde el apartado de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo dentro de la página del Ayuntamiento

de Mérida, o al ser solicitados al correo electrónico del representante del "PROGRAMA".

**ESTE PROGRAMA ES PÚBLICO AJENO A CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO.
QUEDA PROHIBIDO EL USO PARA FINES DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS
EN EL PROGRAMA.**