



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA TU CASA SEGURA

ANTECEDENTES

En administraciones públicas municipales pasadas, se optó por contratar a una aseguradora para atender los siniestros relacionados con incendios o robos en inmuebles destinados a casa-habitación. Esta modalidad fue implementada con el fin de proporcionar un apoyo económico a las personas propietarias afectadas y resarcir los daños ocasionados por dichos eventos.

Sin embargo, con el transcurso del tiempo se identificaron dos problemas fundamentales en el modelo de contratación de aseguradoras. En primer lugar, el alto costo asociado a sus servicios generó un impacto financiero considerable en el erario municipal, lo que limitaba la capacidad de respuesta y sostenibilidad del programa. En segundo lugar, se presentaron deficiencias en la calidad del servicio, evidenciadas en demoras en la atención, y falta de eficacia en la respuesta, lo cual afectaba directamente a la satisfacción de la población meridana.

Ante estas dificultades, se evaluó la posibilidad de reestructurar el enfoque del Programa Tu Casa Segura. Como resultado, se consideró oportuno que el Municipio de Mérida, Yucatán, asumiera directamente la administración del programa, en sustitución de la figura de aseguradora. Esta decisión busca optimizar el uso de los recursos públicos y garantizar una atención más oportuna, transparente y eficaz a las y los meridianos afectados por siniestros en sus viviendas.

Esta experiencia y análisis de las administraciones previas sirvieron como base para el diseño y la implementación del actual Programa Tu Casa Segura, que ahora se encuentra gestionado por las propias autoridades municipales, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio y responder de manera más ágil a las necesidades de la comunidad.



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

CONSIDERANDO

Que el Municipio de Mérida, Yucatán, es un Orden de Gobierno, parte integrante de la división territorial, de la organización política y administrativa del Estado libre y soberano de Yucatán; tiene personalidad jurídica y patrimonio propios conforme a lo dispuesto por el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el Título Octavo de la Constitución Política del Estado de Yucatán.

Que el Ayuntamiento es el órgano de gobierno a cuya decisión se someten los asuntos de la Administración Pública del Ayuntamiento del Municipio de Mérida, Yucatán; está integrado por una Presidenta Municipal, Síndica y los Regidores electos según el principio de mayoría relativa y el principio de representación proporcional, con las facultades y obligaciones que las Leyes les otorgan.

Que al Ayuntamiento le corresponde la representación política y jurídica del Municipio, y sus autoridades ejercerán la competencia plena de las atribuciones que señala la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Yucatán, la Ley de Gobierno de los Municipios del Estado de Yucatán, las Políticas para Recibir el Apoyo del Programa Tu Casa Segura y demás disposiciones legales y reglamentarias vigentes y aplicables.

Que es fin esencial del Ayuntamiento, el lograr el bienestar general de los habitantes del Municipio de Mérida, Yucatán. Todas las acciones de las Autoridades Municipales se sujetarán al logro de tal propósito.

Que para la satisfacción de las necesidades colectivas de los habitantes, el Ayuntamiento organizará las funciones y medios necesarios a través de una corporación de naturaleza administrativa que se denominará Administración Pública del Ayuntamiento del Municipio de Mérida, cuyo funcionamiento corresponde encabezar de manera directa a la Presidenta Municipal en su carácter de órgano ejecutivo, quién podrá delegar sus funciones y medios, en funciones bajo su cargo, en



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

atención al ramo o materia, sin menoscabo de las facultades y atribuciones conferidas al Ayuntamiento.

Que, con el objetivo de optimizar el uso de los recursos públicos y garantizar un programa más ágil, oportuno y satisfactorio, se ha evaluado y decidido que el Municipio de Mérida, Yucatán, asuma directamente la administración del Programa Tu Casa Segura.

Que, la implementación de esta medida busca mejorar la eficiencia administrativa y la calidad del apoyo brindado a las personas propietarias de inmuebles afectados por siniestros (incendio o robo), contribuyendo al bienestar y desarrollo de la comunidad meridana.

Capítulo I
Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

Las presentes Reglas de Operación tienen por objeto establecer las bases para la implementación del Programa Tu Casa Segura, el cual consiste en la entrega de un apoyo económico a personas propietarias de inmuebles ubicados en el municipio de Mérida, Yucatán, destinados exclusivamente a uso habitacional, que hayan sido afectados por siniestros derivados de incendio o robo. La entrega del apoyo estará condicionada a que las personas propietarias hayan cubierto el pago del impuesto predial anual correspondiente al ejercicio fiscal en que haya ocurrido el siniestro.

Artículo 2. Definiciones

En las presentes Reglas de Operación se entenderá por:

Acuerdo: Documento emitido por la Dirección de Administración respecto de la procedencia o no de la solicitud realizada por la persona propietaria en materia del Programa.



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

Carta de aviso por incendio o por robo: Formato donde la persona propietaria notifica al Departamento Jurídico respecto de un siniestro (robo o incendio) ocurrido en su propiedad.

Carta de reclamación por robo o incendio: Formato donde la persona propietaria solicita al Departamento Jurídico el apoyo del Programa respecto de un siniestro (robo o incendio) ocurrido en su propiedad, adjuntando para este efecto la documentación solicitada.

Denuncia: Es un acto mediante el cual una persona informa a la autoridad competente, como la Fiscalía General del Estado de Yucatán, sobre la comisión de un posible delito, la cual contiene detalles específicos del mismo, como la descripción de los hechos, la identificación de los involucrados (si fuese posible) y cualquier evidencia relevante disponible.

Departamento Jurídico: El Departamento Jurídico de la Subdirección de Servicios Internos de la Dirección de Administración.

Departamento Administración Interna: El Departamento de Administración Interna de la Subdirección de Servicios Internos de la Dirección de Administración.

Determinación del Porcentaje del Apoyo Económico: Es el cálculo mediante el cual se establece la proporción a pagar por concepto del apoyo económico, basada en la relación entre el valor real de los bienes afectados y su valor de mercado al momento del siniestro. Este porcentaje refleja el grado de afectación económica y sirve como base para determinar el monto indemnizable correspondiente.

Dictamen de Valuación: Es un informe expedido por el perito externo y certificado en el que establece el valor de mercado actual de los bienes dañados por el fuego o sustraídos, considerando su estado y depreciación al momento del siniestro. Este tipo de dictamen contendrá: el objeto del mismo, información registral y ubicación del inmueble siniestrado, criterios y procedimientos de la práctica dictaminatoria, construcciones afectadas y/o dañadas pertenecientes al predio, tipos de bienes afectados y/o dañados dentro del inmueble, conclusiones y nombre y rúbrica del perito externo y certificado y anexo fotográfico de daños.

Incendio en casa habitación: Fuego no controlado que se desarrolla en un espacio de vivienda, el cual se puede presentar de forma súbita, gradual o instantánea, provocando daños materiales en el interior o exterior de una vivienda.



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

Notificación: Acto formal mediante el cual el Departamento Jurídico informa a la persona propietaria sobre cierta situación, decisión, requerimiento o acción respecto de su solicitud de apoyo del Programa. Dicha actuación puede llevarse por oficio o vía correo electrónico institucional.

Perito externo y certificado: Es un profesional especializado y certificado en evaluar y determinar los daños o pérdidas materiales a valor real que resultan de incidentes como incendios o robos dentro de una vivienda. Este tipo de perito tiene la capacidad legal y técnica para realizar inspecciones detalladas, recopilar pruebas, elaborar informes periciales y proporcionar experticia objetiva sobre el valor y el estado de los bienes afectados.

Persona propietaria: Persona mayor de edad propietaria de una casa habitación (inscrita ante el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Yucatán y el Catastro Municipal de Mérida) que esté ubicada en el marco territorial del municipio de Mérida, Yucatán, y que haya sido víctima de algún siniestro (robo o incendio).

Programa: Programa Tu Casa Segura.

Proceso de Evaluación Detallada: Se refiere a la inspección minuciosa para determinar los daños causados por el robo o incendio, incluyendo la obtención de las valoraciones correspondientes.

Robo en casa habitación: Consiste en el acto donde una persona se apodera de una cosa ajena mueble, sin derecho o sin consentimiento de la persona que pueda disponer de ella con arreglo a la Ley.

Recibo de predial: Es el documento que emite la Dirección de Finanzas y Tesorería Municipal con el cual se acredita que una propiedad ha cubierto el pago del impuesto predial.

Reporte de incendio: Es el documento que emite la Secretaría de Seguridad Pública que consiste en un reporte oficial por parte del cuerpo de bomberos en el que detalla las actividades, acciones, y situaciones atendidas por los bomberos en el ejercicio de sus funciones.

Valor Real de los Bienes Afectados: Es el valor monetario que representa la estimación justa del precio de mercado de los bienes dañados o sustraídos, determinado al momento del siniestro (incendio o robo). Este valor se calcula considerando el estado



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

físico, antigüedad, uso, obsolescencia y demás factores de depreciación que afecten al bien mueble o inmueble en la fecha del evento, con base en precios vigentes en el mercado para bienes de características similares.

Artículo 3. Población objetivo.

Podrán acceder a los beneficios del programa, la persona propietaria de la casa habitación que haya sido afectada por el siniestro de incendio o robo y cumpla con los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en las presentes Reglas de Operación.

Artículo 4. Cobertura.

El programa tendrá cobertura dentro de la jurisdicción territorial del Municipio de Mérida, Yucatán, y será aplicable exclusivamente a inmuebles destinados a casa-habitación que se encuentren ubicados en dicho territorio.

Artículo 5. Temporalidad de la Aplicación.

El programa se aplicará de manera anual, de acuerdo a lo establecido en estas reglas de operación. El Ayuntamiento de Mérida, Yucatán, determinará los recursos para su implementación, de conformidad a la suficiencia presupuestal dentro del presupuesto autorizado y a la naturaleza específica de cada apoyo económico.

Capítulo II**Solicitud, requisitos y condiciones****Artículo 6. Atención de solicitudes del Programa**

La Dirección de Administración es el área encargada de atender las solicitudes de las personas propietarias cuando hayan sido víctimas de un siniestro consistente en robo o incendio respecto de los predios que se encuentren dentro del territorio del Municipio de Mérida, Yucatán, que sean utilizados exclusivamente como casa-habitación por la persona propietaria del inmueble y que estén al corriente con el pago de la totalidad del Impuesto predial anual, al momento de ocurrir el siniestro.



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

La persona titular de la Dirección de Administración podrá designar al área competente de acuerdo a sus funciones, estableciéndose para ello a la Subdirección de Servicios Internos a través del Departamento Jurídico y del Departamento de Administración Interna, según corresponda.

Artículo 7. De la solicitud.

La persona propietaria del inmueble siniestrado deberá presentar la solicitud de apoyo económico ante el Departamento Jurídico acompañada de los formatos oficiales establecidos para tal efecto, debidamente llenados y firmados, siendo los siguientes:

En caso de incendio:

- I. Carta de aviso por incendio. Anexo 1.
- II. Carta de reclamación por incendio. Anexo 2.

En caso de robo:

- I. Carta de aviso por robo. Anexo 3.
- II. Carta de reclamación por robo. Anexo 4.

Artículo 8. Documentación de las cartas de reclamación

Las cartas de reclamación deberán acompañarse de los siguientes documentos:

- I. En caso de incendio:
 - a) Dos formatos en original de la Carta de Reclamación por Incendio (formato preestablecido), firmado por la persona propietaria del predio.
 - b) Una copia simple del recibo de predial que emite la Dirección de Finanzas y Tesorería Municipal, por el pago anual del año en curso.
 - c) Una copia simple de la escritura pública del predio objeto del siniestro.
 - d) Una copia simple de la Identificación Oficial Vigente de la persona propietaria de la vivienda por ambos lados. (Pudiendo ser cualquiera de los siguientes documentos: INE, pasaporte, certificado de antecedentes penales, licencia de conducir, o en caso de ser residente extranjero formato fm2 o fm3).
 - e) Una copia simple de la Clave Única de Registro de Población (CURP).



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

- f) Una copia simple del acta de matrimonio, si fuese el caso.
 - g) Una copia simple del comprobante de domicilio actual del predio objeto del siniestro. (Pudiendo ser cualquiera de los siguientes documentos: Recibo de agua potable emitido por la JAPAY o recibo del servicio de energía eléctrica otorgado por la CFE.)
 - h) Reporte de incendio emitido por la Secretaría de Seguridad Pública.
 - i) Evidencia de los daños afectados por el incendio (notas de compraventa o remisión, facturas, copias o duplicados de facturas, fotografías de los bienes afectados por el incendio).
- II. En caso de robo:
- a) Dos formatos en original de la Carta de Reclamación por Robo (formato preestablecido), firmado por la persona propietaria del predio.
 - b) Una copia simple del recibo de predial que emite la Dirección de Finanzas y Tesorería Municipal, por el pago anual del año en curso.
 - c) Una copia simple de la escritura pública del predio objeto del siniestro.
 - d) Una copia simple de la Identificación Oficial Vigente de la persona propietaria de la vivienda por ambos lados. (Pudiendo ser cualquiera de los siguientes documentos: INE, pasaporte, certificado de antecedentes penales, licencia de conducir, o en caso de ser residente extranjero formato fm2 o fm3).
 - e) Una copia simple de la Clave Única de Registro de Población (CURP).
 - f) Una copia simple del acta de matrimonio, si fuese el caso.
 - g) Una copia simple del comprobante de domicilio actual del predio objeto del siniestro. (Pudiendo ser cualquiera de los siguientes documentos: Recibo de agua potable emitido por la JAPAY, o recibo del servicio de energía eléctrica otorgado por la CFE.)
 - h) Una copia cotejada de la denuncia de robo ante la Fiscalía General del Estado de Yucatán.
 - i) Evidencia de los bienes robados (notas de compraventa o remisión, facturas, copias o duplicados de facturas, fotografías de los bienes sustraídos).

Artículo 9. Condiciones y requisitos de elegibilidad.



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

Las condiciones generales por incendio o robo para recibir el apoyo del Programa son las siguientes:

- I. Es responsabilidad de la persona propietaria informar del siniestro ocurrido en su propiedad en el plazo establecido en el artículo 11.
- II. El predio objeto del siniestro debe estar ubicado dentro del Municipio de Mérida, Yucatán.
- III. La persona propietaria del inmueble debe ser persona física.
- IV. La propiedad no debe ser comercio, ni estar en arrendamiento, subarrendamiento o sujeto a la modalidad de convenio transaccional de desocupación y entrega, convenio de mediación de desocupación y entrega, o comodato.
- V. El predio debe ser de uso exclusivamente habitacional.
- VI. Haber sido víctima de incendio o robo de menaje.
- VII. Tanto para los siniestros de incendio o robo se excluyen automóviles, celulares, joyería de cualquier tipo, dinero, valores, obras de arte, y bienes de difícil o imposible reposición. Adicionalmente se exceptúan aquellos siniestros provenientes de algún desastre natural.
- VIII. El inmueble debe ser una casa habitada, no abandonada.
- IX. El apoyo del Programa, se aplica una sola vez por predio y por evento anual.
- X. La reclamación la deberá hacer la persona propietaria del inmueble. En caso de matrimonio celebrado bajo el régimen de sociedad legal o de separación de bienes (aplica en el caso de que el cónyuge del sujeto solicitante sea el que aparezca en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Yucatán, como única persona propietaria), copropiedad, nuda propiedad o usufructo cualquiera de persona propietaria que habite en el predio objeto del siniestro y que conste en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Estado de Yucatán, podrá realizar la solicitud.
- XI. Las notificaciones que realice el Departamento Jurídico se efectuarán por oficio o mediante correo electrónico, por lo que la persona propietaria tendrá bajo su responsabilidad verificar su recepción.



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

- XII. Es responsabilidad de la persona propietaria cumplir todos aquellos trámites o gestiones dentro de los plazos establecidos en las presentes políticas.
- XIII. No se recepcionará la carta de reclamación si la documentación solicitada no está completa.
- XIV. Para efectos del cómputo de los plazos, son días inhábiles para el Municipio de Mérida, Yucatán, los que hacen alusión a: el día 1 de enero por Año Nuevo, Aniversario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Martes de Carnaval, Natalicio de Benito Juárez García, Jueves y Viernes Santo, Día del Empleado y Empleada Municipal, Día del Trabajo, Aniversario de la Batalla de Puebla, Aniversario de la Independencia de México, Día de Todos los Santos y Fieles Difuntos, Aniversario de la Revolución Mexicana y Navidad. Lo anterior de conformidad con la publicación de la gaceta municipal que realice la Subdirección de Recursos Humanos de la Dirección de Administración al año que se trate.
- XV. Para los casos de robo, la persona propietaria deberá contar con las notas de compraventa o remisión, o facturas a fin de acreditar la propiedad y existencia de los bienes que le fueron sustraídos. Además, dicha documentación deberá estar a su nombre. En el supuesto de no contar con la documentación antes indicada, se declarará la improcedencia de su solicitud.

Capítulo III**Determinación del monto del Programa****Artículo 10. Monto del apoyo del Programa**

El programa consiste exclusivamente en la entrega de apoyos económicos. En el enfoque para determinar los porcentajes del apoyo económico de las reclamaciones por siniestros de robo o incendio, se establece como principio fundamental el valor real de los bienes afectados, considerando su estado y depreciación al momento del siniestro. Para ello, un perito externo y certificado, realizará con base en su experiencia el Proceso de Evaluación Detallada, establecerá el Valor Real de los Bienes Afectados, realizará la Determinación del Porcentaje del apoyo económico, emitiendo en consecuencia el respectivo dictamen de valuación.



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

Sirven de referencia las siguientes tablas de los porcentajes de apoyo económico que pueden obtener como montos mínimos y máximos, las personas propietarias que sean beneficiadas por el Programa:

Tipo de siniestro	Monto mínimo	Monto máximo
Incendio	\$2,500.00	\$25,000.00
Robo	\$2,000.00	\$20,000.00

Porcentajes de referencia por incendio.	Montos
10%	\$2,500.00
20%	\$5,000.00
30%	\$7,500.00
40%	\$10,000.00
50%	\$12,500.00
60%	\$15,000.00
70%	\$17,500.00
80%	\$20,000.00
90%	\$22,500.00
100%	\$25,000.00

Porcentajes de referencia por robo.	Monto.
10%	\$2,000.00
20%	\$4,000.00
30%	\$6,000.00
40%	\$8,000.00
50%	\$10,000.00



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

60%	\$12,000.00
70%	\$14,000.00
80%	\$16,000.00
90%	\$18,000.00
100%	\$20,000.00

En los casos que aplique, los porcentajes pueden ser fraccionados.

Cabe destacar que dichas evaluaciones y valuaciones serán realizadas por parte del perito externo y certificado a que hace alusión los artículos 2 y 11 de las presentes Reglas de Operación.

Estos criterios basados en el valor real de los bienes afectados no solo buscan proporcionar un apoyo económico justo y preciso para las personas propietarias afectadas en sus posesiones materiales, sino que también se considera establecer una relación de confianza y satisfacción con las y los meridianos.

Capítulo IV

Del procedimiento de operación del Programa

Artículo 11. Actuaciones

La operatividad y los plazos del Programa se desarrollarán de la siguiente manera:

La persona propietaria cuenta con 5 días hábiles para notificar con la presentación de la carta de aviso al Departamento Jurídico respecto del siniestro ocurrido. Este cómputo iniciará a partir del día siguiente hábil de ocurrido el siniestro. La persona propietaria podrá obtener dicho formato y el de la carta de reclamación por conducto del Departamento Jurídico ya sea que lo solicite y envíe por correo electrónico, de manera presencial al acudir al citado Departamento o en su defecto descargarlo a través del Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS).



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

El Departamento Jurídico asignará un número de folio el mismo día en que se recepcione la carta de aviso aperturando el expediente respectivo.

La Dirección de Administración designará un perito externo, así como fecha y hora para la visita de inspección en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de que la persona propietaria ingrese su carta de aviso. En esa virtud, el perito externo después de realizar la visita de inspección, presentará un dictamen de valuación al Departamento Jurídico, en un plazo máximo de 3 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la visita de inspección.

La persona propietaria cuenta con un plazo máximo de 20 días hábiles para presentar la carta de reclamación junto con la documentación completa en el Departamento Jurídico. Este cómputo iniciará a partir del día siguiente hábil de que se presente la carta de aviso correspondiente.

El Departamento Jurídico tendrá la facultad de realizar prevenciones vía correo electrónico o por oficio a la persona propietaria, en caso de que se requiera precisar información. En este supuesto, dicho Departamento contará con un plazo máximo de 5 días hábiles para realizar las observaciones pertinentes. Este cómputo iniciará a partir del día siguiente hábil en que se recepcione la carta de reclamación junto con la documentación completa de la persona propietaria.

En consonancia con el párrafo que precede la persona propietaria contará con un plazo máximo de 5 días hábiles para cumplir con las prevenciones que pudiera realizarle el Departamento Jurídico. Este cómputo iniciará a partir del día siguiente hábil de que se notifique la prevención.

Con el dictamen de valuación, y cumplidas las prevenciones, si las hubiere, la persona titular de la Dirección de Administración estará en condiciones de emitir el acuerdo que resuelva la solicitud de reclamación, para ello, contará con un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de que se haya recibido el dictamen de valuación y en su caso se hayan subsanado las prevenciones realizadas.



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

En caso de resultar favorable la solicitud de reclamación, la persona propietaria contará con un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente en que la Dirección de Administración a través del Departamento Jurídico le informe de la procedencia de su solicitud, para que proporcione su estado de cuenta bancario o el contrato de apertura de cuenta donde aparezca la razón social, la cuenta bancaria y la cuenta Clabe con la finalidad de realizar la transferencia de los recursos del apoyo del Programa.

El Departamento Jurídico turna copia simple del expediente al Departamento de Administración Interna para realizar las gestiones necesarias para la tramitación del pago correspondiente a la persona propietaria, enviándose a la Dirección de Finanzas y Tesorería Municipal.

La Dirección de Finanzas y Tesorería Municipal realizará el pago en un plazo máximo de 7 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil en que esté completa y correcta la respectiva cuenta por pagar. El Departamento de Administración Interna enviará oficio al Departamento Jurídico informando la procedencia del pago. Con ello, el Departamento Jurídico dará por concluido el caso y enviará a la Dirección de Finanzas y Tesorería Municipal el expediente físico en original y conservará el expediente digital de la documentación que integra dicho expediente.

En cualquier situación no prevista en las presentes reglas de operación, o de circunstancias extraordinarias, como la gravedad del asunto, la complejidad del hecho, o la presencia de elementos únicos que justifican un tratamiento diferenciado, la titular de la Dirección de Administración es la encargada de determinar y resolver lo conducente.

Capítulo V**Derechos, obligaciones, quejas, denuncias y auditoría del Programa****Artículo 12. Corresponsabilidad**



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

Para efectos del Programa los derechos, obligaciones y sanciones de la persona propietaria, serán los siguientes:

I. Derechos

- a) Recibir información necesaria, de manera clara y oportuna, para la solicitud del apoyo del Programa.
- b) Recibir un trato digno, respetuoso, oportuno, con calidad y equitativo, sin discriminación alguna.
- c) La reserva y privacidad de su información personal de conformidad con la normativa aplicable.
- d) Solicitar y recibir gratuitamente información acerca del apoyo del Programa.

II. Obligaciones

- a) Informar con veracidad sobre la información que se le solicite para la obtención del apoyo del Programa.
- b) Utilizar el apoyo para el fin para el cual se otorgó.
- c) Aceptar y atender las solicitudes de información que, en su caso, les solicite la Dirección de Administración.
- d) Dar seguimiento a las comunicaciones y notificaciones que realice el Departamento Jurídico durante el proceso.

A la persona propietaria que no cumpla en tiempo y forma con los requisitos y criterios establecidos en las presentes Reglas de Operación, se le podrá declarar la improcedencia de su solicitud. En caso de que se detecte que una persona presente información o documentación falsa, se negará la posibilidad de acceder a los apoyos del Programa. En caso de haber recibido el apoyo, deberá reintegrarlo en su totalidad, conforme a lo dispuesto por la normatividad aplicable.

III. Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

Las quejas o denuncias respecto de la operación, entrega de apoyos, ejecución o algún otro aspecto relacionado con este Programa, podrán ser presentadas por los beneficiarios o por la población en general, a través de los siguientes canales institucionales de quejas y denuncias:

Dirección de Contraloría Municipal

Página web: <https://merida.gob.mx/contraloria>

Correo electrónico: contraloriamunicipal@merida.gob.mx

Teléfonos: 99-99-23-68-59 y 99-99-23-68-72

Ubicación: Calle 50 número 471 entre 51 y 53, Colonia Centro, Mérida, Yucatán.

Horario de atención: 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

Dirección de Administración

Teléfonos: 99-99-42-00-00 extensión 80-044

Ubicación: Calle 62 sin número entre 61 y 63, colonia Centro, Mérida, Yucatán (Palacio Municipal).

Horario de atención: 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

IV. Auditoría

La Dirección de la 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.

Capítulo VI

Mecanismos de seguimiento y evaluación

Artículo 13. Indicadores

Los indicadores, el mecanismo de seguimiento y la evaluación del Programa será el siguiente:



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

- a) Porcentaje de personas atendidas por el programa respecto de la población objetivo.
- b) Porcentaje de personas beneficiadas con el apoyo económico del programa.
- c) Número de atenciones realizadas.
- d) Número de predios beneficiados.

La Dirección de Administración, deberá capturar trimestralmente, los resultados obtenidos del seguimiento de los indicadores y la evaluación.

Capítulo VII

Formatos, publicidad y medios de comunicación oficiales del Programa

Artículo 14. Formatos.

Los formatos mencionados en el artículo 7 de las presentes Reglas de Operación que deberán llenar la persona propietaria serán los proporcionados única y exclusivamente por el Departamento Jurídico, mismos que podrán ser descargados en el Registro Municipal de Trámites y Servicios (REMTyS).

Artículo 15. Publicidad

Una vez autorizadas por el Cabildo del Ayuntamiento de Mérida, Yucatán, éste deberá emitir y publicar la información del Programa en la gaceta municipal y en su sitio web oficial, que deberá contener cuando menos:

- I. Objetivo del Programa.
- II. Población objetivo.
- III. Condiciones del Programa.
- IV. Requisitos que deberá cumplir la persona propietaria.
- V. Documentación que deberá presentar la persona propietaria.
- VI. Información del lugar y horarios de atención, así como datos de contacto del Departamento Jurídico para resolución de dudas de la persona propietaria.



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

De conformidad con lo estipulado en el presente artículo y en el que precede, se precisa que aquellos son considerados única y exclusivamente como medios publicitarios e informativos por lo que bajo ninguna circunstancia deberán considerarse como medios de notificación para efectos del Programa.

Artículo 16. Los medios oficiales para recibir información acerca del Programa serán los siguientes:

- I. Correos electrónicos: respuestacasasegura@merida.gob.mx; paola.gonzalez@merida.gob.mx; sergio.enriquez@merida.gob.mx;
- II. Teléfono fijo: 99-99-42-00-00 extensión 80-920
- III. Teléfono móvil: 99-93-38-84-80
- IV. Ubicación: Calle 62 número 489 por 59 y 61 colonia Centro, de esta ciudad de Mérida, Yucatán (Edificio Condesa, Segundo Piso, Departamento 220).
- V. Horario de atención: 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

Artículo 17. Respecto a la publicidad del programa, esta podrá llevarse a cabo mediante los medios oficiales habilitados para tal fin por parte del Ayuntamiento de Mérida, Yucatán. En toda acción publicitaria deberá mencionarse que este Programa es gratuito, así como incluir la leyenda siguiente "Este programa es de carácter público, no es patrocinado, ni promovido por partido político alguno. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa será denunciado y sancionado de acuerdo con la normatividad aplicable."

Capítulo VIII**Sanciones****Artículo 18. Sanciones**

Las personas servidoras públicas involucradas en la operación del Programa deberán cumplir en todo momento con las disposiciones establecidas en las presentes Reglas de Operación.



AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA, YUCATÁN.

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 que incurran.

Capítulo IX

Protección de datos

Artículo 19. Protección de datos

La información y documentación proporcionada por la persona propietaria contiene datos personales, por lo que, deberán adoptarse las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los mismos y eviten su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado. En consecuencia, el mal uso de los mismos será responsabilidad de los conocedores del presente asunto, con fundamento en los artículos 6 inciso a) fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 19, 20, fracción VI, 64, 110 y 115, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 12, 21, 66, 67 fracción I y 68 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Yucatán y demás normatividad aplicable.

Capítulo X

Vigencia del Programa

Artículo 20. Vigencia

Las presentes Reglas de Operación del Programa entrarán en vigor una vez aprobadas por el Cabildo del Ayuntamiento de Mérida, Yucatán, así como publicadas en la Gaceta Municipal y permanecerán vigentes hasta el 31 de agosto de 2027.

(Rúbrica)

C. Cecilia Anunciación Patrón Laviada.
Presidenta Municipal.

(Rúbrica)

C.P. Edgar Martín Ramírez Pech.
Secretario Municipal.