



CAPÍTULO PRIMERO
Disposiciones Generales

I. Objetivo

Las presentes Reglas de Operación se emiten para regular el otorgamiento del "PROGRAMA DE MANTENIMIENTO Y MEJORA DE VIVIENDA DEL ADULTO MAYOR" a cargo del "DEPARTAMENTO DE FORTALECIMIENTO SOCIAL" dependientes de la Subdirección de Promoción Social de la Dirección de Desarrollo Social y Combate a la Pobreza del H. Ayuntamiento de Mérida y para efectos de las presentes Reglas de Operación se entenderá por:

"ACTA DE ENTREGA - RECEPCIÓN"	Documento que comprueba la entrega de la(s) obra(s) de vivienda concluida(s) entre el Ayuntamiento de Mérida y la beneficiaria o beneficiario.
"ADULTOS MAYORES"	La ONU establece la edad de 60 años para considerar que una persona es adulta mayor.
"BENEFICIARIA O BENEFICIARIO"	Ciudadana o ciudadano solicitante perteneciente al municipio de Mérida y comisarias que recibe el apoyo de una o hasta tres acciones de vivienda, que presenta rezago social y patrimonial y cumple con lo dispuesto en las presentes Políticas del Departamento de Fortalecimiento Social.
"CANALES DE SERVICIO"	Medios físicos y digitales con los que se ejecutará el acercamiento a la ciudadanía con el fin de iniciar, dar seguimiento y concluir el trámite.
"CERTIFICADO DE MANTENIMIENTO Y MEJORA DE VIVIENDA"	Documento que acredite a la ciudadanía solicitante como beneficiaria o beneficiario del Programa de Mantenimiento y Mejora de Vivienda del Adulto Mayor a través de la normatividad prevista en las Políticas vigentes.



"CURP"	Clave Única de Registro de Población
"DEPENDIENTE ECONÓMICO"	Se designa así a las personas que viven con el salario de otra persona, cualquiera que sea el título de su vida en común, pues no pueden generar ganancias económicas que contribuyan al sustento del hogar.
"EXPEDIENTE TÉCNICO"	Conjunto de documentos que se generan desde la solicitud de la ciudadanía, hasta el dictamen que realiza el Departamento de Fortalecimiento Social.
"GRUPOS VULNERABLES"	Grupos sociales en condición de desventaja patrimonial o social, conformados por niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, padre o madre solteros.
"IDENTIFICACIÓN OFICIAL"	Documento emitido por autoridad administrativa competente, que acredite la identidad de la ciudadanía.
"FICHERO"	Base de datos en la cual se integra toda la información de las solicitudes de acciones de Mantenimiento y Mejora de Vivienda.
"POBLACIÓN OBJETIVO"	Habitantes del municipio de Mérida y sus comisarias en situación de pobreza moderada o extrema a partir de los 60 años, que presentan problemas de hacinamiento en sus viviendas debido a sus condiciones de vida, prestando especial atención a quienes que se encuentren en localidades con alto o muy alto nivel de rezago social y/o algunos de sus integrantes pertenezcan a grupos vulnerables y que requieran servicios de mantenimiento o mejora en su vivienda.



"PERSONA CON DISCAPACIDAD"	Incluye a aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
"POBREZA MODERADA O EXTREMA"	La situación de una persona que tenga al menos una carencia social ya sea en alguno de los indicadores de rezago educativo, de salud, de seguridad social, de calidad y espacios de vivienda, de servicios básicos y/o alimentación, además de que por su ingreso insuficiente no le es posible adquirir los bienes y servicios necesarios para satisfacer sus necesidades.
"SERVICIOS DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO Y MEJORA DE VIVIENDA DEL ADULTO MAYOR"	Toda reparación, impermeabilización, lavado, sellado, aplicación, cambio, reconexión, colocación, instalación, construcción, encintado, reforzamiento, destupido, preparación, revisión, rehabilitación, colado, forjado, acabado, demolición, incluidos material, utilización de herramientas y mano de obra, que se otorguen al adulto mayor destinados a mantener y mejorar su vivienda, mismos que no serán reembolsables.
"SOLICITANTE"	Ciudadanía perteneciente al municipio de Mérida y sus comisarias a partir de los 60 años y en situación de pobreza moderada o extrema, que presenta una solicitud por escrito para recibir algún tipo de Mantenimiento y Mejora de Vivienda.



II. Población objetivo

Son sujetos susceptibles de ser beneficiarios del Programa, aquellas personas de 60 años en adelante que se encuentren en situación de pobreza moderada a extrema, capacidades especiales, carencia de calidad de vivienda, así como la necesidad de mejoramiento, funcionalidad y/o dignificación de esta; y que muestren iniciativa y decisión para participar y mejorar sus condiciones habitacionales.

III. Cobertura

El programa abarca el territorio del municipio de Mérida, sus comisarias y subcomisarias.

IV. Aplicación

Todo apoyo del Programa de Mantenimiento y Mejora de Vivienda del Adulto Mayor otorgado por el Ayuntamiento de Mérida será únicamente en especie y entregado directamente en el sitio del proyecto a los beneficiarios en una sola disposición como obra terminada.

Las aportaciones del Ayuntamiento de Mérida sobre el monto total de los tipos de apoyo de acciones de Mantenimiento y Mejora de Vivienda del Adulto Mayor estarán sujetos al programa o proyecto vigente.

Se otorgarán de acuerdo con las necesidades detectadas en el predio del solicitante y no podrán ser acciones de vivienda del mismo tipo.



CAPÍTULO SEGUNDO

Sobre el Programa de Mantenimiento y Mejora de Vivienda del Adulto Mayor

I. Descripción

El Programa de Mantenimiento y Mejora de Vivienda del Adulto Mayor consiste en toda reparación, impermeabilización, lavado, sellado, aplicación, cambio, reconexión, colocación, instalación, construcción, encintado, reforzamiento, destupido, preparación, revisión, rehabilitación, colado, forjado, acabado, demolición, incluidos material, utilización de herramientas y mano de obra, que se otorguen al adulto mayor destinados a mantener y mejorar su vivienda, mismos que no serán reembolsables.

II. Requisitos para ser beneficiario

Las personas que deseen ser beneficiarias del programa deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Tener cumplidos 60 años.
- b) No contar con otro apoyo de vivienda del Ayuntamiento de Mérida.
- c) La residencia debe encontrarse en el municipio de Mérida, sus comisarias y subcomisarias.

III. Descripción del servicio

El apoyo del programa consiste en el desarrollo de la siguiente acción:

Pintura de fachada: Suministro y aplicación de pintura vinil-acrílica de 3 años marca Berel o equivalente en precio y calidad, a 2 capas y 1 de sellador en muros, plafones, columnas, traveses, goteros, rodapié y regiones con superficie rugosa de 0.00 a 4.00 m de altura. Incluir mover cosas existentes en el lugar de trabajo y acomodarlas nuevamente, reparación de superficies en mal estado, limpieza y preparación de la superficie con hidrolavadora, jabón y agua, materiales, herramienta menor (rodillos, brochas, espátulas, cepillos, extensiones), andamiaje, mano de obra.



Albañilería: Aplanados y emboquillados en muros de block y plafones a 3 capas, rich (CG:P) 1:2.5, EMP. (CG:C:P) 1:4:12 y estuco. (CG:C:PC) 1:18:9 a plomo y regla con espesor promedio de 2.50 cms. De 0.00 a 6.00 metros de altura, incluye acarreo, remates, material, mano de obra, andamiaje y herramienta.

Impermeabilización y reparación de techos: Suministro y aplicación de impermeabilizante elastomérico marca Berel o equivalente en precio y calidad de 5 años de durabilidad, elaborado con resinas acrílicas resistentes a la intemperie, color blanco, aplicado a 2 manos de impermeabilizante y una de sellador acrílico marca Berel o equivalente en calidad y precio. Incluye resane de puntos críticos como grietas, fisuras y chafanes en azotea aplicando cemento plástico de la marca Sika o equivalente en calidad y precio, limpieza de la superficie a tratar, picado ligero, sellado con cemento plástico, limpieza y reparación de la superficie con hidrolavadora, agua y cloro, cepillado a profundidad, aplicación y limpieza posterior, materiales, herramienta menor (rodillos, brochas, espátulas, cepillos, extensiones), andamiaje y mano de obra.

Electricidad: Mantenimiento y revisión de instalaciones eléctricas existentes. Incluye: Revisión de centros de carga con equipos monofásicos y bifásicos, revisión de todos los circuitos del domicilio, verificar con multímetro (fase, neutro y tierra), y estado del cable, encintar y acomodar cables, energizar, pruebas de funcionamiento, reparación de cortos circuitos existentes, cambio de tramos de cablearía en mal estado, materiales, herramienta específica, andamiaje, mano de obra.

Plomería: Mantenimiento y revisión de instalaciones hidráulicas y sanitarias existentes. Incluye: Revisión de registros, revisión de todas las salidas hidráulicas y sanitarias en el domicilio, verificar existencia de fugas y reparación de estas, verificar estado de la tubería existente y cambiar la que se encuentre en mal estado, cambio de llaves de escuadra y coflex en mal estado, cambio de llave de lavabo y de tarja en mal estado, pruebas de funcionamiento, materiales, herramienta específica, andamiaje, mano de obra.



IV. Documentación

Las personas que deseen ser beneficiarias del programa deberán entregar la siguiente documentación en original y copia:

- a) Identificación oficial con fotografía y firma. Se considerarán documentos oficiales de identificación personal la credencial de elector.
- b) Comprobante de domicilio (Luz, agua o impuesto predial) no mayor a 6 meses de antigüedad.
- c) Documento que acredite la propiedad y/o posesión del predio del solicitante.

Para tal efecto, se podrá entregar cualquiera de los siguientes documentos:

- a) Escritura pública inscrita en el Registro Público.
- b) Constancia de inscripción vigente en el Registro Público.
- c) Sentencia ejecutoria de adjudicación legítima o testamentaria.
- d) Sentencia o Resolución Relativa del Tribunal Agrario y del Auto que la declare ejecutoriada.
- e) Constancia de posesión firmada y sellada por la asamblea ejidal.
- f) Acta de defunción y constancia de inscripción de transmisión de derechos por sucesión expedida por el Registro Agrario Nacional.
- g) Constancia de la inscripción en el Registro Agrario Nacional.
- h) Constancia de propiedad del fondo legal firmada por la Subdirección de Asuntos Jurídicos del Municipio de Mérida o documentación que avale el inicio del trámite.
- i) Contrato de compraventa expedido por el Instituto de Vivienda del Estado de Yucatán (IVEY).
- j) Constancia de Regularización para quienes habitan en un predio, propiedad del Instituto de Vivienda del Estado de Yucatán (IVEY), acompañado de su último recibo de pago.
- k) Copia escritura Infonavit.
- l) Contrato de compraventa notariado.
- m) Contrato de donación notariado.



- n) Adjudicación por herencia o legado.
- o) Certificado de cesión por derechos agrarios.
- p) Constancia de proceso de titulación expedida por el Instituto de Vivienda del Estado de Yucatán (IVEY).

Clave Única de Registro de Población (CURP) de todos los habitantes de la vivienda.

Solicitud del servicio debidamente completada, de acuerdo con los formatos que serán proporcionados por el Departamento de Fortalecimiento Social de manera presencial en la Dirección de Desarrollo Social y Combate la Pobreza.

V. Criterios de selección

Cuando los recursos destinados al programa no sean suficientes para atender todas las solicitudes que hubiesen cumplido con los requisitos y la documentación a que se refiere las presentes Reglas de Operación se aplicarán los siguientes criterios para la selección de las personas beneficiarias:

- a) El solicitante habite en alguna de las colonias o comisarias del Municipio de Mérida que la Dirección de Desarrollo Social y Combate la Pobreza, considere de atención prioritaria.
- b) Que en la vivienda del solicitante presente dos o más carencias relacionadas con la vivienda, según los criterios establecidos por la Comisión Nacional de Vivienda y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
- c) Que, según la encuesta socioeconómica realizada por el Departamento de Fortalecimiento Social, en la vivienda resida alguna persona con discapacidad.
- d) Que según la encuesta socioeconómica realizada por el Departamento de Fortalecimiento Social la solicitante sea jefa de familia.
- e) Que según la encuesta socioeconómica realizada por el Departamento de Fortalecimiento Social él o la solicitante se considere parte de la comunidad indígena.



VI. Monto máximo

El monto máximo a que podrán acceder las personas beneficiarias por concepto de las acciones de vivienda a desarrollar como parte del programa será de hasta \$25,000.00 (veinticinco mil pesos 00/100, moneda nacional).

VII. Convocatoria

Este programa no cuenta con convocatoria ya que, en términos del artículo 135 Bis de la Ley del Presupuesto y Contabilidad Gubernamental del Estado de Yucatán, será de aplicación continua, y contará con un padrón permanente de beneficiarios.

Lo anterior, debido a que las solicitudes para acceder al programa pueden realizarse en cualquier momento, dentro de la vigencia de este.

VIII. Padrón permanente

El programa contará con un padrón permanente que integrará el Departamento de Fortalecimiento Social con base en la información que resulte del censo que realice para identificar las condiciones socioeconómicas de la población del Estado.

El Departamento de Fortalecimiento Social mantendrá actualizado el padrón permanente con la información de las personas solicitantes y beneficiarias del programa.

IX. Procedimiento

La entrega de los servicios del programa se sujetará al siguiente procedimiento:

1. Para las personas que, con base en los resultados del censo que realice el Departamento de Fortalecimiento Social, en términos del artículo anterior de estas Reglas de Operación, sean susceptibles de recibir los apoyos del programa:



a) El Departamento de Fortalecimiento Social visitará el domicilio de las personas susceptibles de recibir los apoyos del programa para verificar la existencia de carencias y en dicha visita se les requerirá que completen la solicitud de apoyo (anexo 1), mediante la cual manifestarán su consentimiento para participar en el procedimiento a que se refiere este artículo. En caso de que personal del Departamento de Fortalecimiento Social acudiera a la visita y no encontrara persona alguna que la permitiera, se retirará y dejará, como constancia de asistencia, una copia de la cédula de visita (anexo 2), con la observación de que no encontró a persona alguna en el domicilio y con el aviso de que se comunique con la Subdirección de Promoción Social. Si el Departamento de Fortalecimiento Social, al realizar la segunda visita, no encontrara persona alguna que la permitiera continuar, se retirará y dejará nuevamente copia de la cédula, como constancia de asistencia. Las personas que no se les hubiese podido realizar la visita de verificación a que se refiere este inciso para acceder a los apoyos del programa, deberán sujetarse al procedimiento establecido en la fracción II de este artículo.

b) El Departamento de Fortalecimiento Social, con base en la información recabada en la visita de detección, determinará la viabilidad de las viviendas visitadas. En caso procedente, informará a las personas solicitantes sobre la necesidad de acudir a donde ésta determine, para entregar la documentación prevista en el artículo 8 de estas Reglas de Operación. En caso improcedente, aplicará la negativa ficta. Para comunicar información, el Departamento de Fortalecimiento Social contará con un plazo de veinte días hábiles, contados a partir de la fecha en que se hubiese realizado la visita de verificación de que se trate. Para comunicar dicha información el Departamento de Fortalecimiento Social contará con un plazo de 20 días hábiles a partir de la fecha en que se hubiese recibido la documentación de que se trate.

c) Las personas cuyas viviendas cuenten con la viabilidad acudirán a donde hubiese determinado el Departamento de Fortalecimiento Social y entregarán la documentación prevista en el artículo 8 de estas Reglas de Operación.

d) El Departamento de Fortalecimiento Social recibirá la documentación presentada por las personas solicitantes y verificará que se encuentre completa, en términos



del artículo 8 de estas Reglas de Operación. En caso afirmativo, integrará un expediente con la información de la persona solicitante. En caso negativo, devolverá la documentación presentada. Las personas solicitantes podrán presentar nuevamente su documentación, siempre y cuando el programa se encuentre vigente y exista disponibilidad presupuestal.

e) El Departamento de Fortalecimiento Social integrará una lista con la información de las personas susceptibles de recibir los apoyos del programa y se la proporcionará a la Personal Operativo del Departamento de Fortalecimiento Social junto con los expedientes que contienen los documentos de los solicitantes en físico y en digital para que este realice las visitas técnicas de verificación correspondientes.

f) El Personal Operativo del Departamento de Fortalecimiento Social realizará las visitas técnicas de verificación que correspondan. Por cada visita, elaborará una cédula (anexo 3). En caso de que la verificación sea posible, cada cédula indicará la factibilidad de la acción o de las acciones de vivienda a realizar. Además, cada cédula deberá ser firmada por el servidor público responsable de la visita y por la persona que la hubiese facilitado. En caso de que el Personal Operativo acudiese a la visita y no encontrase a persona alguna que la permitiese, se retirará y dejará, como constancia de asistencia, un aviso de visita en el cual se especificarán los datos de contacto del Personal Operativo para que se comuniquen y se les informe la fecha de la segunda visita (anexo 4). Para la segunda visita, el Personal Operativo se pondrá en contacto vía telefónica con la o el solicitante, en caso de que no se tenga respuesta al segundo intento de llamada, se hará una visita conforme a la agenda de estas, en caso de no encontrar a la o el solicitante se dejará una nueva constancia de asistencia, con los datos de contacto del Personal Operativo para que se comuniquen y se les informe para una tercera visita.

Si el Personal Operativo, al realizar la tercera visita, no encontrase persona alguna que le permitiese, se retirará y comunicará tal cuestión al Departamento de Fortalecimiento Social para que dé por finalizado el trámite.

Cabe mencionar, que, si el programa se llegase a ejecutar en conjunto con los recursos de otros programas federales, se tomará el formato de cédula de estudio físico del programa federal, sustituyendo con ello la cédula (anexo 3).



Para la realización de las visitas técnicas de verificación, el Personal Operativo contará con un plazo de hasta 20 días hábiles, contados a partir de la fecha en que hubiere recibido el listado y la documentación establecidos en el inciso f) de este artículo.

- g) La Dirección de Obras Públicas, en los domicilios en los cuales hubiese resultado factible, realizará la acción o las acciones de vivienda correspondientes.
- h) La Dirección de Obras Públicas, una vez concluidos los trabajos de construcción correspondientes, entregará la acción o las acciones de vivienda realizadas, mediante acta de entrega-recepción (anexo 5), la cual deberá ser firmada por la persona beneficiaria.
- i) En caso de requerirse se establecerá un mecanismo de recepción digital para validación, con el objeto de eliminar las barreras de traslados y tiempo del solicitante y en su caso de los acompañantes cuando se presenten condiciones de salud o capacidades especiales.

2. Para las personas que no se hubiesen identificado en el censo que realice el Departamento de Fortalecimiento Social, en términos del artículo 9 de estas Reglas de Operación, pero deseen acceder a los apoyos del programa:

- a) Las personas interesadas deberán acudir a la Dirección de Desarrollo Social y Combate a la Pobreza y entregar la documentación prevista en el artículo 8 de estas Reglas de Operación.
- b) El Departamento de Fortalecimiento Social recibirá la documentación presentada por las personas solicitantes y verificará que se encuentre completa, en términos del artículo 8 de estas Reglas de Operación. En caso afirmativo, integrará un expediente con la información de la persona solicitante. En caso negativo, devolverá la documentación presentada. Las personas solicitantes podrán presentar nuevamente su documentación, siempre y cuando el programa se encuentre vigente y exista disponibilidad presupuestal.



- c) El Departamento de Fortalecimiento Social revisará la información contenida en la documentación presentada y verificará que la persona solicitante sea susceptible de recibir los apoyos del programa. En caso procedente, le informará a la persona solicitante este hecho y que le realizará una visita de verificación para comprobar las condiciones de su domicilio. En caso contrario, aplicará la negativa ficta. Para comunicar dicha información, la Dirección contará con un plazo de veinte días hábiles, contados a partir de la fecha en que se hubiese recibido la documentación de que se trate.
- d) El Departamento de Fortalecimiento Social visitará el domicilio de las personas susceptibles de recibir los apoyos del programa para verificar la existencia de carencias. En caso de que el Personal Operativo acudiera a la visita y no encontrara persona alguna que la permitiera, se retirará y dejará, como constancia de asistencia, una copia de la cédula de visita (anexo 2), con la observación de que no encontró a persona alguna en el domicilio y con el aviso de que se comunique con el Departamento de Fortalecimiento Social. Si el Personal Operativo, al realizar la segunda visita, no encontrara persona alguna que la permitiera continuar, se retirará y dejará nuevamente copia de la cédula, como constancia de asistencia. Las personas que no se les hubiese podido realizar la visita de verificación a la que se refiere este inciso para acceder a los apoyos del programa, deberán acudir a el Departamento de Fortalecimiento Social para solicitar una nueva visita, la cual estará sujeta a disponibilidad logística de la propia dirección.
- e) El Departamento de Fortalecimiento Social revisará la información recabada en la visita de detección y la documentación presentada verificando si la persona solicitante es susceptible de recibir los apoyos del programa. En caso procedente, le informará a la persona solicitante este hecho y que el Personal Operativo le realizará una visita técnica de verificación. En caso improcedente, aplicará la negativa ficta.



Para comunicar dicha información, el Departamento de Fortalecimiento Social contará con un plazo de veinte días hábiles, contados a partir de la fecha en que se hubiese realizado la visita de verificación de que se trate.

- f) El Departamento de Fortalecimiento Social integrará una lista con la información de las personas susceptibles de recibir los apoyos del programa y se le proporcionará al Personal Operativo junto con los expedientes que contienen los documentos de los solicitantes en físico y en digital, para que este realice las visitas técnicas de verificación correspondientes.
- g) El Personal Operativo realizará las visitas técnicas de verificación que correspondan. Por cada visita, elaborará una cédula (anexo 3). En caso de que la verificación sea posible, cada cédula indicará la factibilidad de la acción o de las acciones de vivienda a realizar. Además, cada cédula deberá ser firmada por el servidor público responsable de la visita y por la persona que la hubiese facilitado. En caso de que el Personal Operativo acudiese a la visita y no encontrase a persona alguna que le permitiese, se retirará y dejará, como constancia de asistencia, un aviso de visita en el cual se especificarán los datos de contacto del Instituto para que se comuniquen y se les informe la fecha de la segunda visita (anexo 4). Si el Personal Operativo, al realizar la segunda visita, no encontrase a persona alguna que le permitiese, se retirará y comunicará tal cuestión al Departamento de Fortalecimiento Social para que determine qué procede. Para la realización de las visitas técnicas de verificación, el Personal Operativo contará con un plazo de hasta 20 días hábiles, contados a partir de la fecha en que se hubiese recibido el informe a que se refiere el inciso f) de esta fracción.
- h) El Departamento de Fortalecimiento Social, al validar los resultados factibles, canalizará el expediente físico y digital a la Dirección de Obras Públicas para ejecutar la acción o las acciones de vivienda correspondientes.
- i) La Dirección de Obras Públicas, una vez concluidos los trabajos de construcción correspondientes, entregará al Departamento de Fortalecimiento Social la acción o las acciones de vivienda realizadas, el cual a su vez entregará a la o el



beneficiaria mediante acta de entrega-recepción (anexo 5), la cual deberá ser firmada por la persona beneficiaria.

X. Derechos de los beneficiarios

Las personas, en relación con el programa, tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir, de manera clara, oportuna y gratuita, la información que soliciten con respecto al programa, así como para conocer el estado de las solicitudes de apoyo que presenten, su aprobación o rechazo, y las razones que justifiquen tal determinación.
- b) Recibir un trato digno, respetuoso, oportuno, equitativo y sin discriminación alguna.
- c) Contar con la reserva y privacidad de su información personal, en términos de la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.
- d) Presentar quejas o denuncias ante las autoridades competentes por irregularidades en el funcionamiento del programa.

XI. Obligaciones de los beneficiarios

Los solicitantes deberán cumplir con los siguientes criterios:

- a) Cada ciudadana o ciudadano podrá beneficiarse con la colocación de pintura en la fachada de la vivienda y dos acciones adicionales como máximo, ya sea en una misma ocasión o en intervalos en los que transcurra un año de su última solicitud.
- b) Entregar los requisitos y documentación en la forma en que el Departamento de Fortalecimiento Social lo establezca de acuerdo con el presente reglamento y demás lineamientos.
- c) Utilizar y destinar los apoyos, con estricto apego a los fines y objeto de este último, conforme a las presentes políticas y la normatividad aplicable evitando cualquier uso distinto a los demás.



- d) Coadyuvar en las pláticas y participaciones disponibles en el momento que se requieran para la mejora de calidad de vida que surgieran durante el proceso de los servicios.

XII. Sanciones de los beneficiarios

En caso de incumplimiento a cualquiera de las políticas a cualquiera de las políticas y lineamiento establecidos, es facultad de la Unidad de Contraloría Municipal determinar las sanciones correspondientes, de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales de Trabajo, en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Yucatán y demás normatividad aplicable.

CAPÍTULO TERCERO Participantes

I. Instancia responsable

El Departamento de Fortalecimiento Social, por conducto de la Dirección de Desarrollo Social y Combate a la Pobreza, será la instancia responsable de la implementación del programa. Para tal efecto, establecerá los mecanismos de coordinación necesarios para su planeación, presupuestación, ejecución, seguimiento y evaluación.

El Departamento de Fortalecimiento Social, en su carácter de instancia responsable del programa, tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Definir e implementar políticas, lineamientos, criterios y acciones para que los recursos y apoyos del programa se entreguen de forma oportuna, eficiente y transparente.
- b) Realizar la detección de carencias en las viviendas y determinar quienes resulten susceptibles de recibir el apoyo de alguna de las modalidades que comprende el programa.
- c) Coordinarse con la Dirección de Obras Públicas para que los recursos del programa se ejerzan de manera oportuna y eficiente.



- d) Establecer vínculos de coordinación con instituciones públicas o privadas para el desarrollo del programa.
- e) Difundir y promover el programa y sus reglas de operación.
- f) Atender y proporcionar información sobre el programa a las personas interesadas en acceder a sus apoyos.
- g) Recibir y sistematizar la documentación presentada por las personas interesadas en acceder a los apoyos del programa, así como integrar y conservar los documentos necesarios para el trámite de sus solicitudes.
- h) Verificar el cumplimiento de los requisitos y de la documentación presentada por las personas interesadas en acceder a los apoyos del programa.
- i) Efectuar las verificaciones e inspecciones que considere necesarias para la entrega de los apoyos del programa o para su supervisión.
- j) Integrar la información del programa, para su seguimiento y difundir sus principales resultados.
- k) Publicar y mantener actualizado, en coordinación con el instituto, el padrón de beneficiarios del programa.
- l) Proponer medidas para el mejoramiento del programa o de sus reglas de operación, en coordinación con el Instituto y, en su caso, las demás instituciones involucradas en su operación.
- m) Resolver, en el ámbito de su competencia, las cuestiones legales y administrativas que se susciten con motivo de la aplicación del programa.

II. Instancia ejecutora

La Dirección de Obras Públicas participará en la ejecución del programa, a través de las acciones de mantenimiento de vivienda correspondientes. Para ello, se recibirá del Departamento de Fortalecimiento Social la relación de los predios viables.

- a) Ejercer los recursos del programa de conformidad con sus reglas de operación, y las disposiciones legales y normativas aplicables conforme a la Ley de Obras Públicas y Servicios Conexos del Estado de Yucatán.
- b) Documentar la información del avance de las obras.
- c) Determinar la factibilidad técnica de las acciones de vivienda a realizar.



- d) Informar al Departamento de Fortalecimiento Social, cuando se requiera, los avances de las acciones de vivienda que realice.
- e) Realizar y supervisar las acciones de vivienda que correspondan con motivo del programa.
- f) Brindar a las autoridades competentes en materia de auditoría y fiscalización las facilidades y la información necesarias para el adecuado ejercicio de sus atribuciones.
- g) Resolver, en el ámbito de su competencia, las cuestiones legales y administrativas que se susciten con motivo de la aplicación del programa.

CAPÍTULO CUARTO Seguimiento y evaluación

I. Seguimiento

El seguimiento del programa se realizará de manera trimestral y será responsabilidad del Departamento de Fortalecimiento Social solicitar a la Dirección de Obras Públicas el avance que se considere pertinente comunicar para efectos que permitan realizar un reporte con la temporalidad antes mencionada.

II. Evaluación

La Dirección de Contraloría Municipal evaluará el programa de acuerdo con lo establecido en la Ley de Desarrollo Social del Estado de Yucatán y la demás legislación aplicable en la materia.

III. Publicación de Informes

La instancia responsable y la instancia ejecutora deberán publicar anualmente, en su sitio web, los resultados obtenidos del seguimiento y de la evaluación del programa, así como su padrón de beneficiarios.



CAPÍTULO QUINTO

Disposiciones complementarias

I. Publicidad del programa

El Departamento de Fortalecimiento Social realizará las acciones de promoción necesarias para el programa, conforme a los recursos disponibles, a fin de que los solicitantes conozcan las características de estos. Entre las estrategias a realizar se mencionan las siguientes:

- a) Colocación de carteles en sitios públicos.
- b) Distribución de volantes.
- c) Catálogo de Trámites y Servicios en sitios web del Ayuntamiento de Mérida.
- d) Dirección específica del ayuntamiento y Desarrollo Social y Combate a la Pobreza.
- e) Reuniones con las autoridades auxiliares de las comisarias del municipio.

II. Auditoría

El órgano de Control Interno del Ayuntamiento de Mérida podrá en cualquier momento verificar que en la ejecución del programa se cumplan las presentes Reglas de Operación.

La Dirección de Contraloría será la encargada de verificar que en la ejecución del presente programa se cumplan las presentes Reglas de Operación y demás normatividad que le sea aplicable, por lo que podrá ser auditado por la misma.

Debiéndose otorgar todas las facilidades a dicha unidad para realizar las auditorías y verificaciones que consideren necesarias y en el momento que lo juzguen pertinente; asimismo, quedando bajo obligación de la o el responsable del programa, efectuar las acciones necesarias para dar atención independientemente de las sanciones a que hubiere lugar por los actos u omisiones en los que incurran los servidores públicos.



III. Denuncias

La población objetivo, las Personas Beneficiarias y en general, podrán presentar mediante escrito libre sus quejas y denuncias por irregularidades administrativas relacionadas con la operación y ejecución del Programa, ante las instancias que a continuación se señala:

- a) Departamento de Fortalecimiento Social, ubicada en la Dirección de Desarrollo Social y Combate a la pobreza, con domicilio en la calle 65 número 388-interior entre 40 y 42, Colonia Centro, Teléfono 999 924 6900.

IV. Responsabilidades de los servidores públicos

El personal del Departamento de Fortalecimiento Social se desempeñará de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- a) Proporcionar un trato digno, respetuoso y equitativo, sin discriminación alguna, a las y los solicitantes de apoyos para el Mantenimiento y Mejora de Vivienda.
- b) Mantener la reserva de privacidad de la información personal proporcionada por los solicitantes.
- c) Proporcionar a los beneficiarios la información necesaria del programa, así como el estado que guardan las gestiones que hubieran realizado.
- d) Dar respuesta a las solicitudes a más tardar en un periodo no mayor a 20 días hábiles contados a partir del día siguiente del ingreso de su solicitud y generación de su folio.
- e) Brindar la atención a la ciudadanía conforme al margen de cualquier condicionamiento de tipo político partidista en la ejecución de los programas.

CAPÍTULO SEXTO

Vigencia

I. Único

Estas Reglas de Operación iniciarán a partir del siguiente día hábil a la fecha de su aprobación y finalizando el día 31 de agosto del 2027.