REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA TURISMO DE EXCELENCIA

CAPÍTULO I

Artículo 1. programa

El Programa tiene como objetivo fortalecer las competencias, conocimientos y capacidades de las personas vinculadas con el sector turístico del Municipio de Mérida, mediante la impartición de cursos, conferencias, acciones de profesionalización y certificaciones, en modalidades presencial y virtual, que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios turísticos y la experiencia de las personas visitantes.

Artículo 2. La población objetivo

Podrán participar en las acciones de capacitación, certificación y profesionalización del Programa Turismo de Excelencia las personas físicas que se encuentren dentro de los siguientes grupos:

I. Estudiantes de especialidad, licenciatura o técnico superior en turismo y áreas afines.
II. Prestadores de servicios turísticos formalmente establecidos o en proceso de formalización (guías, agentes de viaje, personal de hospedaje, restaurantes y transporte turístico).
III. Integrantes de la sociedad civil que desempeñen actividades vinculadas a la atención y experiencia del visitante en el municipio de Mérida; de igual modo, que sus empresas e instituciones educativas se ubiquen en el Municipio de Mérida, comisarías y subcomisarías.

Artículo 3. Definiciones

I. **ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA:** Es el área de Vinculación y Atracción de Turismo de Reuniones de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo.
II. **ASPIRANTE A PARTICIPANTE**: Es la persona que se registra con la intención de poder obtener el beneficio del programa.
III. **CAPACITACIÓN:** Conjunto de actividades de enseñanzas orientadas al desarrollo integral, adiestramiento y/o inducción para potenciar la eficacia de las y los prestadores de servicios turísticos.
IV. **CARTA COMPROMISO PARA CURSOS DE IDIOMAS**: Documento firmado por la persona "PARTICIPANTE" en el cual manifiesta cumplir los términos establecidos por el "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" durante la ejecución del curso.
V. **CARTA CONSTANCIA**: Documento firmado por el representante de la empresa o institución a la que pertenece la persona "PARTICIPANTE" que valida su involucramiento en el sector turístico.
VI. **CURSOS:** Conjunto de capacitaciones impartidas por especialistas en el servicio, cursos administrativos dirigidos a las áreas de hostelería, cursos de actualización para guías de turistas, pláticas vocacionales para estudiantes de turismo, foros para estudiantes de turismo, certificaciones y cursos básicos de idiomas (inglés, francés, italiano, chino y maya).
VII. **INSTRUCTORA/INSTRUCTOR:** Persona especialista en impartir las capacitaciones.
VIII. **PARTICIPANTE:** Persona que cumple con los requisitos de elegibilidad.
IX. **PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN:** Es la planificación y ejecución de las capacitaciones del "PROGRAMA" realizado por el "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" de Vinculación y Atracción de Turismo de Reuniones.

X. **PROGRAMA:** Programa Turismo de Excelencia del Municipio de Mérida, consistente en el conjunto de acciones de capacitación, profesionalización, actualización, conferencias y certificaciones dirigidas a las personas vinculadas con el sector turístico, con la finalidad de fortalecer sus capacidades y contribuir a la mejora de la prestación de servicios turísticos en el Municipio.

XI. **PROVEEDOR/PROVEEDORA:** Persona física o moral que celebra contratos de adquisiciones, arrendamientos, de bienes o servicios con la Administración Pública Municipal.

XII. **TURISMO:** Es una actividad económica importante que se refiere a las visitas de personas a la ciudad para disfrutar de sus atractivos culturales, históricos, naturales y gastronómicos.

Artículo 4. La cobertura

El programa tendrá cobertura dentro del Municipio de Mérida, sus comisarías y subcomisarias.

Artículo 5. La temporalidad de la aplicación

El Programa tendrá una vigencia anual, correspondiente al ejercicio fiscal para el cual se autoricen los recursos presupuestarios destinados a su ejecución. Las acciones de capacitación, conferencias y certificaciones se programarán y ejecutarán durante dicho periodo, sujetándose en todo momento a la suficiencia presupuestal autorizada.

Artículo 6. Los requisitos de elegibilidad, documentación y registro

Para que la persona "ASPIRANTE A PARTICIPANTE" sea considerado susceptible de inscribirse a los cursos, conferencias y certificaciones del "PROGRAMA", deberá registrarse a través de cualquiera de los medios habilitados.

I. Registro presencial: La persona "ASPIRANTE A PARTICIPANTE" deberá acudir a las oficinas de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo al "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" ejecutor del programa, indicar el curso al que desea inscribirse y proporcionar los siguientes datos y documentación:

a) Nombre de la persona "ASPIRANTE A PARTICIPANTE".

b) Nombre de la Empresa / Institución Educativa, relacionada con el Sector Turístico, en su caso.

c) Dirección.

d) Número telefónico.

e) Correo electrónico.

f) Sexo o género

g) Edad.

h) CURP.

i) Si pertenece a algún pueblo indígena.

j) Señalar si cuenta con alguna discapacidad.

Al concluir el registro el "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" le notifica al "PARTICIPANTE" su inscripción al curso.

II. Registro virtual: Se hará por medio de la plataforma https://merida.gob.mx/Capacitacionturistica/ donde deberá seleccionar el curso al que desea inscribirse y completar el registro.
Al término, la plataforma despliega un aviso de registro exitoso.

III. Registro por correo electrónico: Podrá efectuarse enviando un correo a visitmeridamx@merida.gob.mx, proporcionando la información establecida en párrafo I de este artículo y la documentación requerida.
La notificación de la aceptación será vía correo en un plazo de 2 días hábiles.

IV. Registro telefónico: Podrá realizarse comunicándose a la Secretaría Técnica de la Unidad Turismo del Ayuntamiento de Mérida, en el horario laboral comprendido de las 08:00 horas a las 15:00 horas al número (999) 925 51 86 extensión 85810 proporcionando la información establecida en párrafo I de este artículo.
La documentación requerida podrá ser enviada por la persona "ASPIRANTE A PARTICIPANTE" al correo visitmeridamx@merida.gob.mx para su revisión.
La notificación de la aceptación será vía correo en un plazo de 2 días hábiles.

V. La documentación que será requerida al "ASPIRANTE A PARTICIPANTE" es la siguiente:

a) Identificación con fotografía que acredite como estudiante o empleado del sector turístico (deberá será presentada en original cuando el registro sea presencial).

b) Carta Constancia expedida por el "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" la cual deberá firmar el representante de la empresa o institución a la que pertenece él "ASPIRANTE A PARTICIPANTE" que valide su involucramiento en el sector turístico.
(este documento se expide en caso de no contar con la identificación con fotografía).

c) Carta Compromiso para cursos de idiomas proporcionada por el "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA".

Artículo 7. Los criterios y mecanismos de selección de beneficiarios

La asignación de lugares se realizará atendiendo a los siguientes criterios:

I. Cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 6 de las presentes Reglas de Operación;

II. Acreditar la vinculación con el sector turístico, cuando corresponda;

III. Atender el perfil requerido para la capacitación, conferencia o certificación de que se trate;

IV. Considerar la disponibilidad de lugares establecida para cada actividad; y

V. En caso de que el número de personas aspirantes que cumplan con los requisitos sea superior al número de lugares disponibles, se aplicará el criterio de orden de registro, salvo que por la naturaleza de la capacitación se establezca previamente un criterio específico de selección.

La asignación de lugares deberá realizarse bajo criterios de igualdad, imparcialidad, transparencia y no discriminación.

Artículo 8. Subsidio

El subsidio será en especie. Consiste en cursos de capacitación, conferencias o certificaciones, esto de conformidad a la suficiencia presupuestal anual autorizada.

Artículo 9. La instancia ejecutora

La instancia ejecutora del "PROGRAMA" de Turismo de Excelencia será el "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo del Ayuntamiento de Mérida.

Artículo 10. La operación del programa

El "Programa" se ajustará al siguiente procedimiento:

a) **Logística**: El "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" realiza una proyección anual, con base a la información derivada de la encuesta de detección de necesidades de capacitación turística. Cada mes, se realiza una planeación de la implementación de los cursos, conferencias o certificaciones a ejecutar en el mes siguiente y está se va adecuando, de acuerdo a las solicitudes de las personas interesadas ("PARTICIPANTES" y empresas del sector turístico) obtenida por la "Encuesta de satisfacción de capacitación turística e idioma" que se aplica a la o a él "PARTICIPANTE" finalizando cada curso, conferencia o certificación del programa y/o por sugerencias del Secretario Técnico de la Unidad de Turismo. Así como también organizar con el "PROVEEDOR" el día, hora y lugar de la "CAPACITACIÓN".

b) **Publicación de la Invitación**: El "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" en los 15 primeros días del mes publicará la oferta de capacitaciones para que él "ASPIRANTE A PARTICIPANTE" pueda inscribirse a los cursos, conferencias o certificaciones que estén disponibles en la página https://merida.gob.mx/Capacitacionturistica/

c) **Del registro**: Cada "ASPIRANTE A PARTICIPANTE" deberá proporcionar la información y documentación que se solicitan en el "artículo 6" en el registro a los cursos de capacitación turística.

d) **Ejecución de las acciones:** El Área de Capacitación Turística coordinará la ejecución de los cursos, conferencias y certificaciones, verificando que se cuente con los recursos humanos, materiales, tecnológicos y logísticos necesarios para su realización, de acuerdo con la modalidad presencial o virtual de cada actividad.

   Asimismo, se integrarán los registros de asistencia, materiales de capacitación, instrumentos de evaluación y, en su caso, las constancias o reconocimientos correspondientes.

e) **Clausura**: Según sea el caso, se realizará un acto para dar por concluido el curso, conferencia o certificación en el cual podrá hacerse entrega de los reconocimientos, certificaciones según aplique a la actividad impartida a él o la "PARTICIPANTE".
f) **Reporte mensual**: Cada mes el "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" elaborará un reporte manual o en Excel, de los resultados obtenidos a través de la información que el "PARTICIPANTE" proporciona en las encuestas al término del curso, conferencia o certificación, para reportar los indicadores trimestrales al área de la Secretaría Técnica de Planeación, Seguimiento y Evaluación.

Artículo 11. Acciones de corresponsabilidad

Cada "PARTICIPANTE" estará obligado al cumplimiento de las presentes Reglas de Operación del "PROGRAMA".

Las acciones de corresponsabilidad obligatorias incluyen las siguientes:

a) Realizar su registro a través de cualquiera de los medios habilitados.
b) Presentar la documentación establecida en el artículo 6 de la presente Reglas de Operación.

c) Notificar al "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" cuando no pueda asistir al curso con al menos 24 horas de antelación, a través de los siguientes medios:

    I. Vía telefónica, comunicándose a la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo del Ayuntamiento de Mérida, en el horario laboral comprendido de las 08:00 horas a las 15:00 horas al número (999) 925 51 86 extensiones 85814 y 85810.
    II. Vía Email, enviando un correo electrónico a la cuenta de visitmeridamx@merida.gob.mx.

d) Asistir y participar en las actividades para las cuales haya sido registrado, salvo causa justificada.
e) En caso de inasistencia injustificada, el Área de Capacitación Turística podrá limitar la asignación de lugares a la persona participante en actividades posteriores, atendiendo a la disponibilidad y naturaleza de cada actividad, sin que ello implique una sanción económica o administrativa.

Artículo 12. Seguimiento

El seguimiento del programa se llevará a cabo de manera trimestral y será responsabilidad del "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA". Se realizará a través de los indicadores publicados en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) conforme a las disposiciones legales y normativas aplicables. El "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" deberá generar información estadística que sea útil para realizar un informe de resultados con base en los siguientes indicadores:

Artículo 13. Evaluación

La Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo será responsable de la evaluación del programa, la cual se efectuará conforme a las normas, lineamientos y disposiciones legales vigentes.

Artículo 14. La periodicidad y el mecanismo para la publicación del padrón de beneficiarios

El "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" será el encargado de publicar la lista de los participantes que asistieron a los cursos, conferencias o certificaciones en la página de capacitación turística, (https://merida.gob.mx/Capacitacionturistica/).

Artículo 15. Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias

Las quejas y denuncias relacionadas con el funcionamiento del "PROGRAMA", podrán ser presentadas por él o la "PARTICIPANTE" por medio del formato de quejas y denuncias 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 08:00 horas a las 15:00 horas al número (999) 925 51 86 extensiones 85814 y 85810.
2. Presencial, donde deberá acudir a las oficinas de la Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo al "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" ejecutor del programa.
3. Vía Email, enviando un correo electrónico a la cuenta de visitmeridamx@merida.gob.mx;

El formato al que se hace referencia en este artículo estará disponible en versión impresa en las oficinas Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo del Ayuntamiento de Mérida, o ser solicitado al correo electrónico visitmeridamx@merida.gob.mx.

Una vez recibida la queja o denuncia el "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" genera un folio de seguimiento a la queja presentada por el "PARTICIPANTE".

El "PARTICIPANTE" podrá dar seguimiento a su queja proporcionando su folio a través del correo electrónico visitmeridamx@merida.gob.mx o vía telefónica al (999) 925 51 86 extensiones 85814 y 85810.

De igual forma, las quejas o denuncias relacionadas con el funcionamiento del "PROGRAMA", podrán ser presentadas por el "PARTICIPANTE" a la Dirección de Contraloría Municipal ubicada en la calle 50 no. 471 entre 51 y 53 Col. Centro Mérida, Yucatán. CP.97000.

Artículo 16. 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 General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 17. Protección de los datos personales

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, garantizados en todo momento su adecuado tratamiento, resguardo y confidencialidad conforme a la normativa aplicable.

Artículo 18. 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 19. Formatos y anexos

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

1. Carta constancia: Documento presentado por el "ASPIRANTE A PARTICIPANTE" al "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" en el cual se valida su involucramiento en el sector turístico.
2. Carta compromiso para los cursos de idiomas: Documento en el cual él o la "PARTICIPANTE" manifiesta su voluntad de cumplir los términos establecidos por el "ÁREA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA" durante la ejecución del curso.
3. Formato encuesta de satisfacción de capacitación turística: Permite conocer el nivel de satisfacción del "PARTICIPANTE" al haber concluido algún curso de capacitación, conferencia o certificación.
4. Encuesta de detección de necesidades de capacitación turística: Instrumento que permite Identificar los temas de interés y necesidades de capacitación del sector turístico para planificar cursos, conferencias y certificaciones relevantes.
5. Formato de quejas y denuncias: Documento de transparencia del Ayuntamiento de Mérida.

Todos los formatos estarán disponibles en versión impresa en las oficinas Secretaría Técnica de la Unidad de Turismo del Ayuntamiento de Mérida, y podrán ser solicitados y descargados digitalmente en medios electrónicos desde el apartado de la Secretaría Técnica de Turismo dentro de la página del Ayuntamiento de Mérida, o ser solicitados al correo electrónico visitmeridamx@merida.gob.mx.

Los formatos y anexos que formen parte integral de las presentes Reglas de Operación deberán guardar congruencia con las disposiciones establecidas en ellas y no podrán establecer requisitos, obligaciones o criterios adicionales a los previstos en las mismas.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

PRIMERO. – Las presentes Reglas de Operación entrarán en vigor al día de su publicación en la

Gaceta Municipal de Mérida, Yucatán.

SEGUNDO. – La vigencia de las presentes Reglas de Operación será hasta el 31 de agosto de 2027

Con fundamento en las disposiciones legales y normativas aplicables, y en ejercicio de las atribuciones conferidas se emiten las Reglas de Operación de Turismo de Excelencia, en la ciudad de Mérida, Yucatán a. 31 días del mes de agosto del 2026

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

C. ARMANDO CASARES ESPINOSA

SECRETARIO TECNICO DE LA UNIDAD DE TURISMO