



AYUNTAMIENTO DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2019-2021

REGLAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE DESAPARICIÓN Y SUS FAMILIARES DEL MUNICIPIO DE MONTERREY

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente reglamento es de orden público e interés social y tiene como objeto regular el acceso especial de las víctimas de los delitos de desaparición forzada de personas y desaparición cometida por particulares, y de sus familiares, a los programas municipales.

Artículo 2. Para lo no previsto en este reglamento se estará a lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, la Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas, la Ley General de Víctimas y la Ley de Víctimas del Estado de Nuevo León, aplicando siempre la norma que más favorezca a las víctimas y privilegiando el interés superior de la niñez.

Artículo 3. Para los efectos de este reglamento se entenderá por:

- I. Documento de acreditación: Documento expedido por autoridad competente que acredite a una persona la calidad de víctima directa o indirecta del delito de desaparición forzada de personas o desaparición cometida por particulares; debiendo en todo caso contener el nombre de la persona desaparecida.
- II. Requisito esencial: El documento o medio que de acuerdo al catálogo sea indispensable para el acceso a un programa municipal determinado.
- III. Catálogo: Listado de programas municipales a los que las víctimas pueden tener acceso especial y excepcional por medio de la Ventanilla Municipal.
- IV. Expediente único: Archivo de documentos y formato(s) de excepción que se forma en la Ventanilla Municipal para cada víctima y que será necesario para acceder a los programas municipales por medio de los procesos y mecanismos de este reglamento.
- V. Formato de excepción: Documento diseñado y generado por la Ventanilla Municipal de conformidad con lo descrito en el Capítulo IV de este reglamento.
- VI. Programas municipales: Cualquier programa de asistencia social o alimentaria, de educación, de salud, de empleo y capacitación u otro, que se incluya en el catálogo y se encuentre vigente, disponible o en operación en las dependencias y entidades descentralizadas del gobierno municipal.



**AYUNTAMIENTO DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2019-2021**

- VII. Ventanilla Municipal: La Ventanilla Municipal de Atención Especializada encargada de la operación de los mecanismos y procesos descritos en este reglamento.
- VIII. Víctima: La persona que acredita mediante documento expedido por autoridad competente la calidad de víctima del delito de desaparición forzada de personas o desaparición cometida por particulares, o los familiares en términos de lo dispuesto en este reglamento y la legislación a la que hace referencia el artículo anterior, limitado exclusivamente para los efectos de este reglamento a aquellos que demuestren parentesco de hasta segundo grado por consanguinidad, primer grado por afinidad o ser cónyuge de la persona desaparecida.

Artículo 4. Las víctimas que residan en el municipio de Monterrey, con independencia del lugar en que haya ocurrido la desaparición, tendrán acceso a los programas municipales de cuyo objeto original o fin puedan verse beneficiadas, sin que la falta de algún requisito establecido en reglas de operación o en disposiciones administrativas municipales sea impedimento, estando solo a la autorización que expida la Ventanilla Municipal por medio del formato de excepción.

El no pertenecer a la población objetivo que por su naturaleza tenga el programa municipal, podrá ser motivo para negar el acceso al mismo, en cuyo caso se asentará dicho hecho con la justificación correspondiente en el formato de excepción.

Las niñas, niños y adolescentes serán representados por su padre, madre, tutor o por quien determine la ley o autoridad competente.

CAPÍTULO II DE LA VENTANILLA MUNICIPAL

Artículo 5. La Secretaría del Ayuntamiento, por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana, será la responsable de la operación de la Ventanilla Municipal de Atención Especializada, unidad o área responsable de la ejecución y seguimiento de los mecanismos y procesos regulados en este reglamento.

Artículo 6. La Ventanilla Municipal deberá contar con personal capacitado de acuerdo a un perfil de puesto predeterminado y con procesos documentados para la atención a las víctimas. Además, el personal de la Ventanilla Municipal recibirá capacitación en materia de atención a víctimas y en derechos humanos será continua.

Artículo 7. Cuando una persona se presente por primera vez en la Ventanilla Municipal, será atendida por el personal en turno, quien de manera confidencial deberá practicar una



**AYUNTAMIENTO DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2019-2021**

entrevista inicial con el fin de conocer las necesidades específicas y contexto psicosocial de la víctima.

Si la carga y recursos operativos de la Ventanilla Municipal lo permiten, la entrevista inicial será domiciliaria, acudiendo para ello al domicilio que la persona interesada hubiere manifestado vía telefónica o por cualquier otro medio de contacto.

La persona que atienda a la víctima en su entrevista inicial, preferentemente dará seguimiento al caso conforme a lo dispuesto en este reglamento.

CAPÍTULO III DEL EXPEDIENTE ÚNICO

Artículo 8. Una vez concluida la entrevista a que se hace referencia en el artículo anterior, se le solicitará a la víctima, por única ocasión, la documentación necesaria para formar su expediente único, mismo que servirá para cualquier cantidad de programas municipales a los que llegare a tener acceso por conducto del formato de excepción correspondiente.

Artículo 9. El expediente único será personal y se integrará, al menos, con la siguiente documentación:

- I. Copia de identificación oficial vigente;
- II. Comprobante de domicilio;
- III. Acta de nacimiento con Clave Única del Registro de Población (CURP);
- IV. Documento oficial que acredite el parentesco con la víctima
- V. Documento de acreditación;
- VI. Aviso de privacidad;
- VII. Requisito(s) esencial(es) para cada programa municipal al que desee acceder; y
- VIII. Formato(s) de excepción para cada programa al que desee acceder.

En caso de que la víctima reúna los requisitos ordinarios del programa municipal al que desea acceder, éstos serán integrados al expediente único y el formato de excepción lo especificará y se llenará exclusivamente para documentar que el acceso al programa municipal fue a través de la Ventanilla Municipal y de los mecanismos regulados en este reglamento; lo anterior sin perjuicio de que la víctima reciba el seguimiento descrito en los artículos 15, 16 y 17 de este reglamento.

Artículo 10. El expediente único original permanecerá en archivo de la unidad encargada de la Ventanilla Municipal, debiéndose remitir una copia, exclusivamente con los documentos necesarios, o un resumen del expediente, a la dependencia o entidad ejecutora o responsable



**AYUNTAMIENTO DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2019-2021**

del programa municipal al que la víctima tendrá acceso, observando en todo momento la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.

CAPÍTULO IV DEL FORMATO DE EXCEPCIÓN

Artículo 11. El formato de excepción es un documento generado por la Ventanilla Municipal que tiene el fin de hacer constar que una persona, que ha acreditado la calidad de víctima, tiene por esa razón, de conformidad con la legislación señalada en el artículo 2 de este reglamento, el derecho especial de recibir ayuda, asistencia y atención.

Adicionalmente, el formato de excepción debidamente fundamentado en la legislación aplicable, y acompañado de los demás documentos que integran el expediente único, podrá ser consultado y solicitado por escrito por la Ventanilla Municipal o las dependencias y entidades ejecutoras de los programas municipales para fines administrativos o de fiscalización.

Artículo 12. El formato de excepción contendrá al menos los datos de identificación de la víctima, su domicilio, el tipo de documento de acreditación que presenta, el programa municipal del catálogo al que solicita tener acceso, los documentos con los que se acompaña de acuerdo a lo señalado en el artículo 9 de este reglamento y deberá ser firmado por la víctima o el padre, madre, tutor o representante en el caso de menores de edad.

El formato de excepción tendrá un campo donde se asiente si la víctima, en razón de ello, recibe o ha recibido cualquier tipo de apoyo o asistencia de otra autoridad, asimismo, si se ha ordenado en su beneficio alguna medida de protección.

CAPÍTULO V DE LOS PROGRAMAS MUNICIPALES

Artículo 13. Los programas municipales del catálogo deberán ser explicados a la víctima después de realizada la entrevista inicial referida en el artículo 7, y para su mejor entendimiento y difusión, se agruparán en ejes, sin importar la dependencia o entidad ejecutora.

Los ejes y el tipo de programas que agruparán, de manera enunciativa, mas no limitativa, serán los siguientes:



**AYUNTAMIENTO DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2019-2021**

- I. Asistencia social y alimentaria: Despensa, apoyos económicos directos, mejoramiento de viviendas y demás relacionados;
- II. Educación: Útiles escolares, becas, asesoría para exámenes de admisión y demás relacionados;
- III. Salud: Asistencia psicológica, salud preventiva, combate a las adicciones, atención médica, medicinas y demás relacionados; y
- IV. Empleo, capacitación y asesoría: Talleres de autoempleo, microcréditos, capacitación en oficios, asesoría jurídica, entre otros.

Artículo 14. En caso de que se integre un nuevo programa municipal al catálogo, y que con base en lo que la víctima contestó en su entrevista inicial, se detecte que podría serle de beneficio, el personal de la Ventanilla Municipal la contactará para informárselo.

CAPÍTULO VI DEL SEGUIMIENTO

Artículo 15. Una vez que la Ventanilla Municipal determine autorizar el acceso de la víctima a un programa municipal, se enviará copia del expediente único, o resumen del mismo, por oficio a la dependencia o entidad ejecutora, misma que a la mayor prontitud posible integrará a la víctima al programa con para que ésta reciba los apoyos, beneficios o asistencia del mismo.

La dependencia o entidad ejecutora deberá notificar por oficio a la Ventanilla Municipal el alta de la víctima en el programa municipal de que se trate.

Artículo 16. Cuando menos cada seis meses el personal de la Ventanilla Municipal realizará una evaluación de seguimiento a la víctima con el fin de conocer si la situación de necesidad subsiste, ha incrementado o ha disminuido. A partir de esta evaluación se podrá autorizar el acceso a nuevos programas y suspender o cancelar los que le hayan sido autorizados con anterioridad.

Artículo 17. El cambio de residencia o de situación jurídica de la víctima, así como el dejar de cumplir con algún requisito esencial de los programas municipales será causal de cancelación del acceso de la víctima al programa. Cualquiera de estos supuestos deberá ser registrado por la Ventanilla Municipal durante las evaluaciones de seguimiento y, en caso de ser solicitado por la víctima, se girará oficio a la autoridad municipal de su nuevo lugar de residencia indicando que, en razón de su calidad de víctima, la persona fue beneficiaria de los programas a los que hubiere tenido acceso.



**AYUNTAMIENTO DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2019-2021**

La cancelación de los programas o su limitación presupuestal o de recursos de cualquier tipo también será causa para terminar el acceso a los mismos, situación que deberá ser notificada por escrito a la víctima con la debida motivación.

**CAPÍTULO VII
DE LA COLABORACIÓN CON OTRAS AUTORIDADES
U ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL**

Artículo 18. El gobierno municipal podrá suscribir convenios de colaboración o realizar ésta de manera oficiosa con otras autoridades federales, estatales o municipales y organizaciones de la sociedad civil, con el fin de recabar o compartir información, siempre que el objeto sea el de este reglamento o alguno que beneficie directamente a las víctimas en relación a medios o mecanismos de apoyo, ayuda, asistencia o atención a los que pudieran tener acceso.

En todo momento se observará lo dispuesto por la normatividad en materia de protección de datos personales.

**CAPITULO VIII
DEL RECURSO ÚNICO DE INCONFORMIDAD**

Artículo 19. El Procedimiento Administrativo Único de Recurso de Inconformidad procederá en contra de los actos emitidos por las autoridades del Municipio de Monterrey, con excepción de aquellos recursos cuyo procedimiento esté regulado en la Legislación Estatal.

Artículo 20. El Recurso de Inconformidad se tramitará conforme a las disposiciones del Reglamento que Regula el Procedimiento Único de Inconformidad en el Municipio de Monterrey, y a falta de disposición expresa, se aplicará supletoriamente la Ley de Justicia Administrativa para el Estado y Municipios de Nuevo León en primer término, o el derecho común en segundo término.

**CAPITULO IX
DEL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y CONSULTA**

Artículo 21. El contenido del presente ordenamiento podrá ser reformado por adición, modificado o derogación de una o varias de sus disposiciones en la medida en que se modifiquen las condiciones socioeconómicas del Municipio, pudiendo ser éstas ocasionadas en virtud de su crecimiento demográfico, surgimiento o desarrollo de actividades



**AYUNTAMIENTO DE MONTERREY
GOBIERNO MUNICIPAL 2019-2021**

productivas, o la modificación de las condiciones políticas y otros múltiples aspectos de la vida comunitaria.

Artículo 22. Para la revisión y consulta del presente Reglamento la comunidad podrá hacer llegar sus opiniones y observaciones por escrito a la Comisión de Gobernación, Reglamentación y Mejora Regulatoria, quien recibirá y atenderá cualquier sugerencia que sea presentada por la ciudadanía. El promovente deberá argumentar en el escrito de referencia las razones que sustentan sus opiniones y observaciones con respecto al Reglamento Municipal.

La Comisión deberá en un plazo no mayor a 30 días naturales, analizar, estudiar y dictaminar sobre las propuestas. En caso de resultar fundadas las propuestas planteadas, se hará del conocimiento del Ayuntamiento para su consideración, el Ayuntamiento podrá autorizar la extensión de dicho plazo, previa solicitud fundada y motivada de la Comisión de Gobernación, Reglamentación y Mejora Regulatoria. Se deberá informar al promovente la procedencia o improcedencia de sus propuestas.

TRANSITORIOS

Primero. El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León.

Segundo. La Administración Pública Municipal contará con un periodo de 3-tres meses contados a partir de la entrada en vigor de este reglamento para asegurar la operación de la Ventanilla Municipal, sin perjuicio de que pueda iniciar la atención a las víctimas a través de los programas municipales.

Tercero. La Secretaría del Ayuntamiento contará con un periodo de 3-tres meses contados a partir de la entrada en vigor de este reglamento para crear el catálogo, los formatos, perfiles de puesto y procesos documentados necesarios para la operación de la Ventanilla Municipal.

Aprobado por el Ayuntamiento de Monterrey el 12 de febrero del 2020 y publicado en el Periódico Oficial del Estado, Tomo CLVII número 21 el día 19 de febrero del 2020.