AYUNTAMIENTO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Mayo 2024

AYUNTAMIENTO DE PUEBLA

Secretaría de Seguridad Ciudadana

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DPSDAV/056-A/08052024		
Autoriza: María del Consuelo Cruz Galindo Secretaria de Seguridad Ciudadana	Valida: Angélica Rodríguez Vázquez Directora de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	Elabora: Nayeli Yolotzin Caporal Guillén Jefa de Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas de Violencia y Grupos Vulnerables
Elabora: Luis Ángel Adán Jiménez Jefe de Departamento de Programas de Prevención del Delito	Autoriza: Rubén Ezequiel Islas Contreras Contralor Municipal	

Se expide el presente Manual de Procedimientos, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los ocho días del mes de mayo de dos mil veinticuatro, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 18 fracción XXIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y 11 fracción VIII del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

Índice

		Página
I.	Introducción	3
II.	Presentación de los Procedimientos	5
III.	Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas	6
	Procedimiento para la implementación, coordinación y seguimiento a acciones de prevención social del delito y atención a víctimas.	6
IV.	Departamento de Programas de Prevención del Delito	11
	Procedimiento para la impartición de pláticas, conferencias y/o talleres de prevención del delito presencial y por medios digitales	11
	Procedimiento para realizar reuniones vecinales para la conformación y/o fortalecimiento de comités ciudadanos en el marco del Programa Vecinos Contigo y Seguro.	18
V.	Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas de Violencia y Grupos Vulnerables	29
	Procedimiento para brindar atención psicológica y/o legal a víctimas del delito	29
	Procedimiento para implementar el Programa Puebla Contigo y Sin Violencia	37
VI.	Glosario de Términos	43

I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Municipal ha emprendido la tarea de la simplificación de la Administración Pública en todas sus Dependencias, con el propósito de establecer sistemas, métodos y técnicas administrativas focalizadas en la gestión eficiente de los elementos y recursos con los cuales cuenta la Administración Municipal, priorizando una coordinación efectiva.

Por lo anterior el Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas establece las pautas que se dan en la operatividad y que deben de seguirse para la realización de las funciones encomendadas a esta Dirección; con los procedimientos se define la orientación y vinculación de sus actividades diarias, por lo cual, es de suma importancia que el personal de la Secretaría adscrito a la misma tenga una visión completa de las funciones y procedimientos que se llevan a cabo.

El presente Manual de Procedimientos pretende detallar las actividades generales de cada uno de los Departamentos que integran la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas, mostrando, a través de diagramas de flujos, la secuencia de procesos de forma esquematizada y aquellos puestos que están involucrados, garantizando así el óptimo desarrollo de estas actividades y su ejecución. De la misma forma, cuenta con el fundamento legal correspondiente, mismo que sustenta cada una de las actividades que realiza la Dirección.

Por lo anterior, se pretende que el mismo, tenga una utilidad que permita conocer el funcionamiento interno de la Dirección describiendo en forma detallada las actividades de cada proceso, área o Unidad Administrativa que las ejecuta, requerimientos y puestos responsables de las mismas, auxiliando en la inducción del puesto y facilitando la capacitación del personal.

El Manual se usará como una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso e incentive la polifuncionalidad al interior de cada Área.
El valor de este Manual, como herramienta de trabajo, radica en la información contenida en él, por lo tanto, el mantenerlo actualizado permite que cumpla con su objetivo, atendiendo dicha actualización a:

- La Estructura Orgánica registrada por la Contraloría Municipal;
- El Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana
- Métodos de trabajo de las Unidades Administrativas.

Asimismo, y con la intención de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este Manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento por parte de la Contraloría Municipal, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

No se omite señalar que las observaciones y/o modificaciones que se realizaron por parte de la Contraloría Municipal, no eximen a esta Unidad Administrativa de realizar las atribuciones de auditoría, evaluación, inspección, fiscalización, revisión, verificación y las demás establecidas en la Ley Orgánica Municipal y en su Reglamento Interior en el momento que así lo determine.

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

No.	DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS
1	Procedimiento para la implementación, coordinación y seguimiento a acciones de prevención social del delito y atención a víctimas.
No.	**DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DEL DELITO**
1	Procedimiento para la impartición de pláticas, conferencias y/o talleres de prevención del delito presencial y por medios digitales.
2	Procedimiento para realizar reuniones vecinales para el fortalecimiento de comités ciudadanos y vecinos en el marco del Programa Vecinos Contigo y Seguro.
No.	**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, MUJERES VÍCTIMAS Y GRUPOS VULNERABLES**
1	Procedimiento para brindar atención psicológica y/o legal a víctimas del delito
2	Procedimiento para implementar el Programa Puebla Contigo y Sin Violencia.

III. DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la implementación, coordinación y seguimiento a acciones de prevención social del delito y atención a víctimas.
Objetivo:	Brindar atención oportuna a las solicitudes que sean turnadas a la Dirección, dentro del ámbito de su competencia, para coadyuvar con la Ciudadanía del Municipio en la prevención social del delito, a través de la implementación de programas relacionados en materia de prevención social del delito y atención a víctimas.
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 138. Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla. Artículos 25 fracción II y 28 fracciones III. Ley Orgánica Municipal. Artículos 188, 189 fracción II. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 61 fracciones I, II, III, IV, V, VIII, IX, X, XI, XIII, XIV y XV.
Políticas de Operación:	1. La Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas deberá brindar de manera oportuna atención a las solicitudes relacionadas con prevención social del delito y atención a víctimas, a fin de que puedan ser canalizadas a la instancia correspondiente. 2. La Dirección mantendrá estrecha comunicación y evaluará de manera periódica el curso de las solicitudes turnadas con los Titulares de Departamento. 3. Toda solicitud por escrito deberá contener: nombre del peticionario, domicilio, teléfono(s), y tipo de apoyo que se requiere. 4. El término de contestación de solicitudes será máximo de 8 días hábiles.
Tiempo Promedio de Gestión:	8 días hábiles.

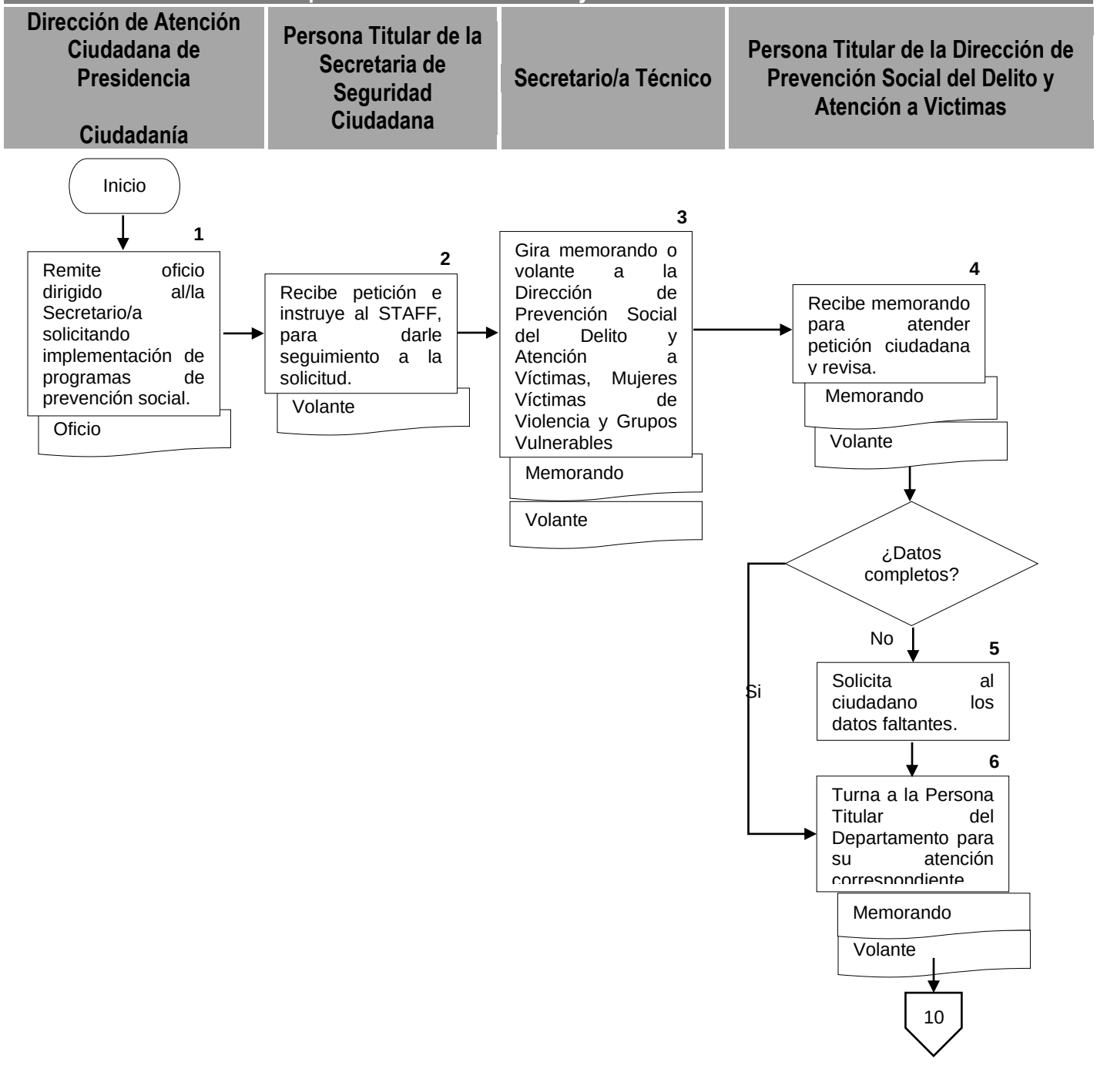
Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para la implementación, coordinación y seguimiento a acciones de prevención social del delito y atención a víctimas.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Dirección de Atención Ciudadana de Presidencia Ciudadanía	1	Remite oficio dirigido a la Titular de la Secretaria de Seguridad Ciudadana , o realiza llamada telefónica solicitando atención para la implementación de programas de prevención social del delito y atención a víctimas.	Oficio	Original
Secretario/a de Seguridad Ciudadana	2	Recibe petición e instruye al STAFF, para darle seguimiento a la solicitud.	Volante	Original
Secretario/a Técnico/a	3	Gira memorando o volante a la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas asignando el cumplimiento de lo solicitado.	Memorando o Volante	Original
Director/a de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	4	Recibe memorando o volante para atender petición ciudadana y revisa.	Memorando o volante	Original
		• Si contiene todos los datos necesarios continúa en actividad No. 6, en caso contrario:		
	5	Solicita al ciudadano/a la información faltante, vía telefónica o visitándolo en el domicilio detectado.	N/A	N/A
	6	Turna a la Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito / Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas de Violencia y Grupos Vulnerables para su atención correspondiente.	Memorando o volante	Copia

Jefe/a de Departamento de Programas de Prevención del Delito / de Atención a Víctimas	7	Recibe memorando o volante, se entrevista con el peticionario/a y agenda reunión para llevar a cabo la presentación de las acciones para la aplicación de las mismas.	Memorando o volante	Copia
Responsable	**No.**	**Actividad**	**Formato o Documento**	**Tantos**
	8	Designa el Personal Operativo / Analistas.	N/A	N/A
Personal Operativo / Analistas	9	Acude en el día y hora agendada e implementa las acciones solicitadas o acordadas.	N/A	N/A
	10	Informa las acciones realizadas a la Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito / Atención a Víctimas de forma verbal, tarjeta informativa y vía chat.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Programas de Prevención del Delito / Atención a Víctimas	11	Informa los resultados de la intervención a la Persona Titular de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas.	Tarjeta Informativa	Original
Director/a de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	12	Recibe reporte con la información de la actividad realizada, y se remite memorando y/o tarjeta al Secretario/a Técnico.	Memorando Tarjeta Informativa	Original
Secretario/a Técnico Ciudadanía	13	Recibe memorando y/o tarjeta informativa, se da por enterado. Termina procedimiento.	Memorando Tarjeta Informativa	Original

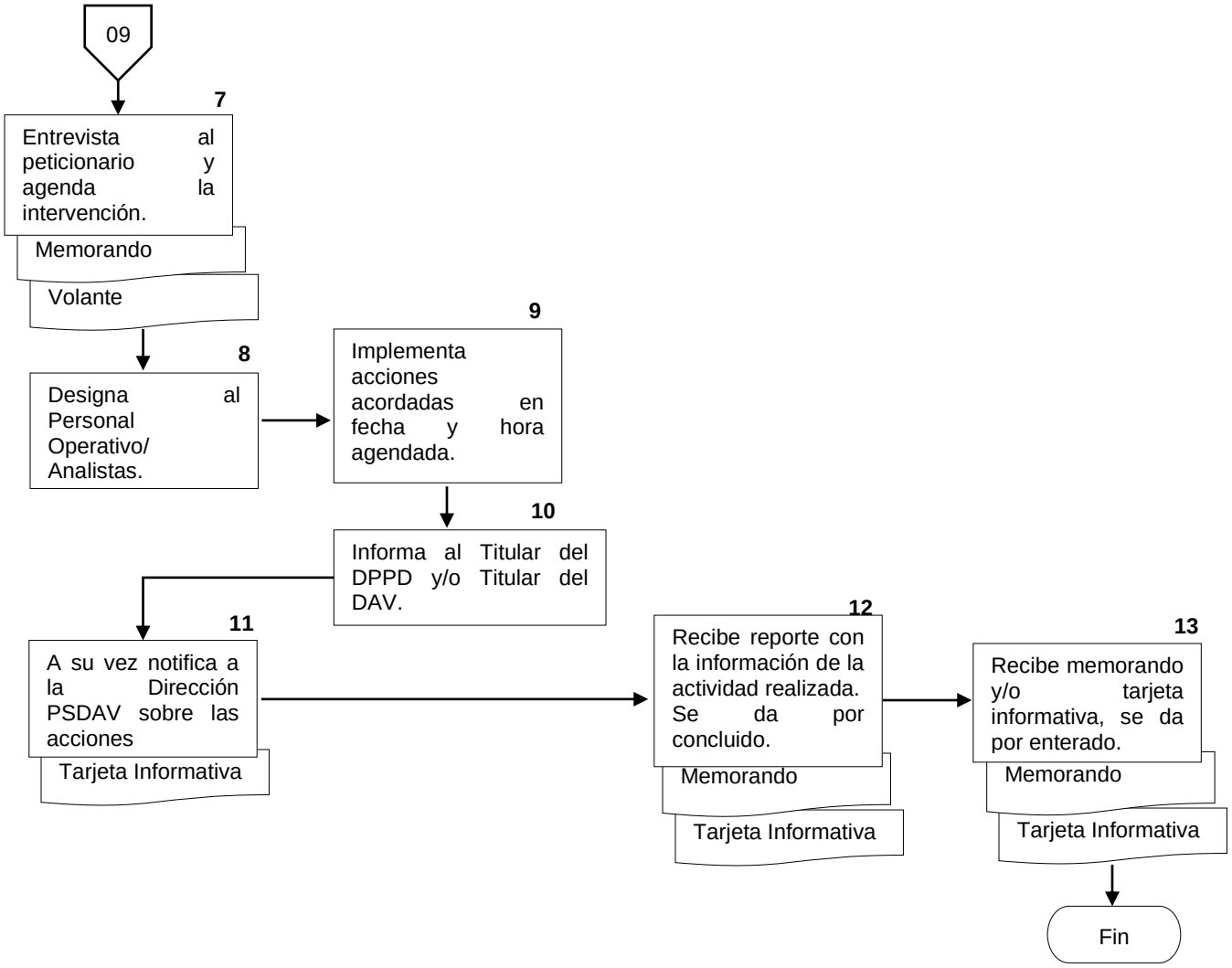
Diagrama de flujo del Procedimiento para la implementación, coordinación y seguimiento a acciones de prevención social del delito y atención a víctimas.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Diagrama de flujo del Procedimiento para la implementación, coordinación y seguimiento a acciones de prevención social del delito y atención a víctimas

Persona Titular del **DPPD** **Persona Titular del de DAV**	**Personal Operativo Analistas**	**Persona Titular de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas**	**Secretario/a Técnico Ciudadanía**



IV. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DEL DELITO

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la impartición de pláticas, conferencias, capacitaciones y/o talleres de prevención del delito de forma presencial y/o a través de medios digitales
Objetivo:	Promover una cultura de prevención del delito mediante pláticas, conferencias, capacitaciones y/o talleres, dirigidos al público en general, a través de la promoción de la participación ciudadana para crear entornos seguros en sus espacios de interacción.
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 138 Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 61 fracciones II, III, IV, V, VI. VII, VIII, IX, X, XI y XII
Políticas de Operación:	1. La Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas será la responsable de la adecuada integración de los programas orientados a la prevención del delito dirigidos a la ciudadanía. 2. El personal de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas serán los encargados de llevar a cabo las pláticas, conferencias, capacitaciones y/o talleres en materia de Prevención del Delito. 3. El personal del Departamento de Programas de Prevención del Delito se conducirá en todo momento con rectitud, honorabilidad, ética, respeto y entrega a sus funciones. 4. El personal del Departamento de Programas de Prevención del Delito que se desempeñen impartiendo conferencias, talleres o alguna otra capacitación serán vigías del correcto cumplimiento de las leyes, códigos y reglamentos. 5. La solicitud para la impartición de pláticas, conferencias, capacitaciones y/o talleres podrá hacerse por parte de los interesados vía oficio. 6. Los talleres, conferencias y/o conferencias podrán impartirse al público en general interesado.

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la impartición de pláticas, conferencias, capacitaciones y/o talleres de prevención del delito de forma presencial y/o a través de medios digitales.
Políticas de Operación:	7. Toda solicitud hecha vía oficio deberá contener: nombre del interesado, dirección, teléfono(s), así como el tipo de conferencia o taller que solicitan.
Tiempo Promedio de Gestión:	8 días hábiles.

Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Descripción del Procedimiento: Para la impartición de pláticas, conferencias, capacitaciones y/o talleres de prevención del delito de forma presencial y/o a través de medios digitales

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
La Ciudadanía	1	Remite oficio de petición dirigido al/ a la Persona Titular de la Secretaria de Seguridad Ciudadana, o realiza llamada telefónica solicitando atención para la implementación de programas de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas.	Oficio	Original
Director/a de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	2	Recibe petición y revisa los datos para atender.	Volante	Original
		• Si contiene todos los datos necesarios, continua en la actividad No. 4, en caso contrario:		
	3	Solicita mediante llamada telefónica o visita al domicilio del peticionario la información faltante.	N/A	N/A
	4	Turna a la Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito para su atención correspondiente.	Oficio	Original
Jefe/a de Departamento de Programas de Prevención del Delito	5	Recibe la petición y revisa si es capacitación, conferencia y/o Taller, para la atención correspondiente y asigna al Personal Operativo / Analistas para continuar con el procedimiento.	Oficio	Original
	6	Asigna al Personal Operativo / Analistas para la implementación del Programa.	N/A	N/A

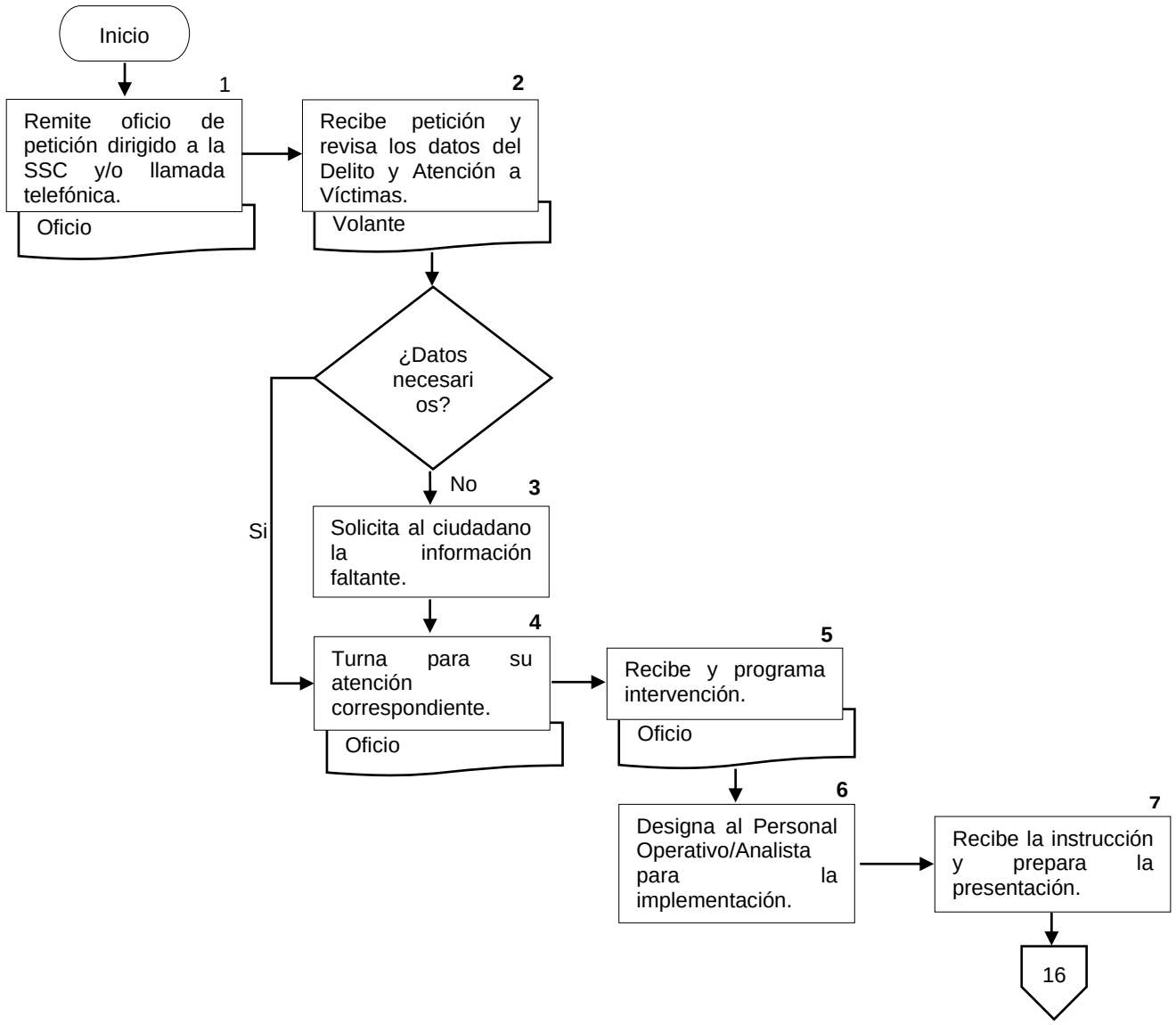
Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal Operativo / Analistas	7	Recibe instrucción y prepara presentación y/o material de acuerdo a lo solicitado.	N/A	N/A
Personal Operativo / Analistas		Si se realizara de forma presencial continua en la actividad Nº. 9, en caso contrario:		
	8	Genera liga digital para impartir videoconferencia y la comparte a la persona que funge como enlace para estar en posibilidades de que los participantes se conecten el día y la hora establecida.	N/A	N/A
	9	Implementa las acciones solicitadas o acordadas el día y hora agendada.	N/A	N/A
	10	Informa y entrega evidencia sobre las acciones a la Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito.	Evidencia fotográfica	Original
Jefe/a de Departamento de Programas de Prevención del Delito	11	Informa las actividades realizadas a la Persona Titular de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas.	Evidencia Fotográfica	Original
Director/a de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	12	Recibe reporte con la información de la actividad realizada, y se remite memorándum y/o tarjeta informativa dirigida a la persona Titular de la SSC. Se da por terminado	Memorando Tarjeta Informativa	Original
Secretario/a de Seguridad Ciudadana	13	Recibe memorando y/o tarjeta informativa, se da por enterado. Termina procedimiento	Memorando Tarjeta Informativa	Original

Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Diagrama de flujo del Procedimiento para la impartición de pláticas, conferencias, capacitaciones y/o talleres de prevención del delito presencial o por medios digitales.

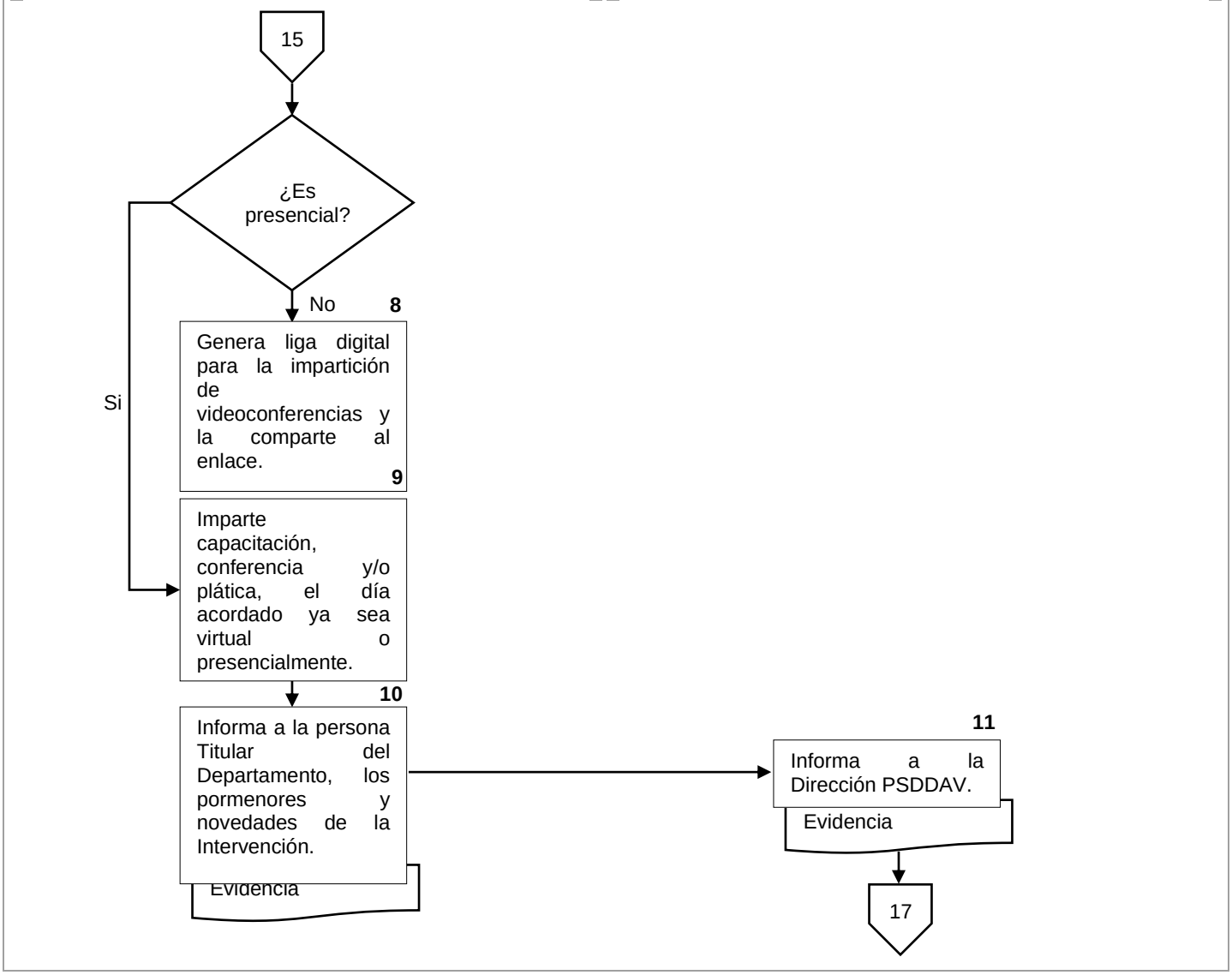
La Ciudadanía	Persona Titular de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas	Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito	Personal Operativo Analistas



Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Diagrama de flujo del Procedimiento para la impartición de pláticas, conferencias, capacitaciones y/o talleres de prevención del delito presencial o por medios digitales.

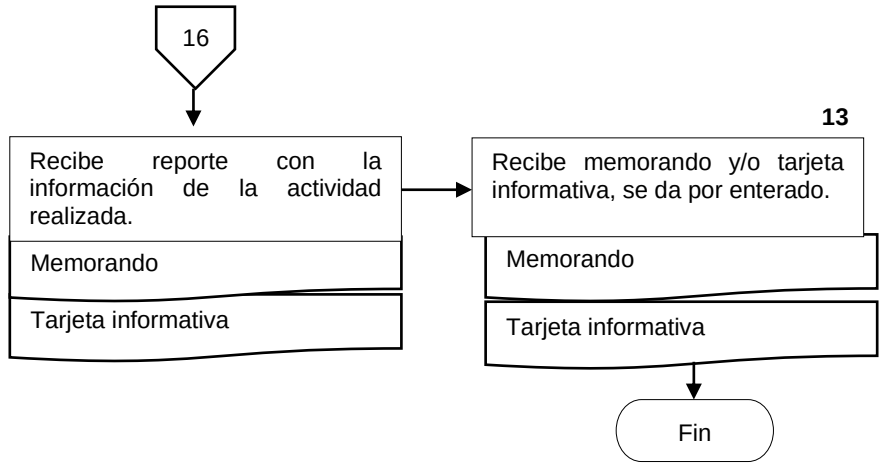
Personal Operativo Analistas	Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito



Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Diagrama de flujo del Procedimiento para la impartición de pláticas, conferencias, capacitaciones y/o talleres de prevención del delito presencial o por medios digitales.

Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito	Persona Titular de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas Personal	Persona Titular de la Secretaria de Seguridad Ciudadana



Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para realizar reuniones vecinales para el fortalecimiento de comités ciudadanos y vecinos en el marco del Programa Vecinos Contigo y Seguro.
Objetivo:	Promover una cultura de prevención del delito mediante reuniones y actividades en colonias, barrios, fraccionamientos, Juntas Auxiliares y Unidades Habitacionales del Municipio de Puebla para fomentar la colaboración activa de ciudadanos para la prevención social del delito.
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 138. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 61 fracciones I, II, IV, V, VI. VII, VIII, IX, X, XI y XII, y 62 fracciones II, V y VII.
Políticas de Operación:	1. La Dirección de Prevención Social del Delito y atención a Víctimas a través del Departamento de Programas de Prevención serán los responsables de realizar reuniones y actividades en colonias, barrios, fraccionamientos, Juntas Auxiliares y Unidades Habitacionales en los comités de prevención del delito o los comités emitidos por la Secretaría de Bienestar y Participación Ciudadana, para realizar las capacitaciones, talleres /o conferencias de los diferentes temas que se tienen en el programa “Vecino Contigo y Seguro”. Además de seguir brindando el programa “Vecino Contigo y Seguro”. a los ciudadanos que lo soliciten. 2. El personal de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas, a través del Departamento de Programas de Prevención, serán encargados de llevar a la ciudadanía, programas de prevención que hayan sido solicitados mediante la Secretaría de Bienestar y Participación Ciudadana y por la ciudadanía en general, por lo que deberán implementarse donde fueron solicitados, y calendarizando reuniones o actividades según las necesidades de la población. 3. El personal de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas, se conducirá siempre con respeto, legalidad, profesionalismo, honradez, igualdad, objetividad, imparcialidad no discriminación, rectitud, honorabilidad, ética y respeto a los derechos humanos.

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para realizar reuniones vecinales para el fortalecimiento de comités ciudadanos y vecinos en el marco del Programa Vecinos Contigo y Seguro.
Políticas de Operación:	4. Toda solicitud hecha vía oficio deberá contener: nombre del/la peticionario/a, dirección, teléfono(s), así como el tipo de conferencia o taller que solicita.
Tiempo Promedio de Gestión:	8 días hábiles

Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Descripción del Procedimiento: Para realizar capacitaciones vecinales a comités conformados por la Secretaría de Bienestar y Participación Ciudadana, y fortalecimiento de comités de prevención del delito, enviado de manera independiente, en el marco del "Programa Vecinos Contigo y Seguros".

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretaría/o de Bienestar y Participación Ciudadana. Ciudadanía	1	Remite oficio de petición al/la Secretaria/o de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla.	Oficio	Original
Secretaría/o de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla	2	Remite oficio de petición a la Persona Titular de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas.	Oficio	Original
Director/a de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	3	Recibe petición y revisa los datos para atender.	Oficio	Original
		• Si contiene todos los datos necesarios, continúa en la actividad No. 5, en caso contrario:		
	4	Solicita al ciudadano/a los datos faltantes.	N/A	N/A
	5	Turna a la Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito para su atención correspondiente.	Oficio	Original
Jefe/a de Departamento de Programas de Prevención del Delito	6	Recibe la petición y revisa si es capacitación, conferencia y/o Taller, para la atención correspondiente y asigna al Personal Operativo / Analistas para continuar con el procedimiento.	Oficio	Copia
	7	Visita al peticionario/a y explica programa.	N/A	N/A
	8	Agenda reunión e indica al peticionario/a que invite a vecinos/as de la calle para que asistan a la reunión.	N/A	N/A

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Programas de Prevención del Delito	9	Designa al personal para la implementación del Programa.	N/A	N/A
Personal Operativo / Analistas	10	Recibe la instrucción y prepara el material para la reunión.	N/A	N/A
	11	Asiste en el día y hora señalada al lugar acordado	N/A	N/A
		• Si no se realiza la reunión, regresa a la actividad No. 6. En caso contrario:		
		• Si es cancelada la reunión 1, se regresa a la actividad No. 7. En caso contrario:		
		• Si es cancelada la reunión después de 3 veces se pasa a la actividad No. 15. • En caso contrario:		
	12	Imparte pláticas en materia de prevención del delito, reforzando los temas de la cultura de la legalidad, medidas preventivas, extorción y fraude, se genera un chat vecinal, o se refuerza, se realizan recomendaciones para unión vecinal.	Comité de Vectores (FORM.639-A/SSC/022324) Entrega de material Comité de Vectores (FORM.633-B/SSC/022424)	Original
	13	Explica a los/las vecinos/as la manera de utilizar los números de emergencia o plataformas digitales para solicitar auxilio.	N/A	N/A
	14	Enlaza por llamada telefónica o a través de aplicación de Seguridad, solicita presencia de personal operativo.	N/A	N/A

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	15	Informa a la Persona Titular del Departamento sobre los pormenores y entrega formatos del programa. Si es capacitación realizada a petición de la ciudadanía se utilizará el formato de Lista de asistencia.	Comité de Vectores (FORM.639-A/SSC/022324) Entrega de material Comité de Vectores (FORM.633-B/SSC/022424) Acciones para la prevención de delitos Lista de asistencia (FORM.123-A/SSC/022424)	Original
Jefe/a de Departamento de Programas de Prevención del Delito	16	Informa a la Persona Titular de la Dirección sobre el avance de la petición realizada; así como el cauce que se tomó para la atención oportuna.	Comité de Vectores (FORM.639-A/SSC/022324) Entrega de material Comité de Vectores (FORM.633-B/SSC/022424) Tarjeta informativa	Original
Director/a de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	17	Recibe formatos como evidencia y revisa conclusión de la petición. Termina procedimiento.	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Diagrama de flujo del Procedimiento para realizar capacitaciones vecinales de comités ciudadanos, conformados por la Secretaria de Bienestar y/o de solicitudes de manera independiente por los ciudadanos en el marco del "Programa Vecinos Contigo y Seguros".

Secretaria de Bienestar y Participación Ciudadana Ciudadanía	Secretaria de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla	Persona Titular de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas Personal	Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito Evidencia

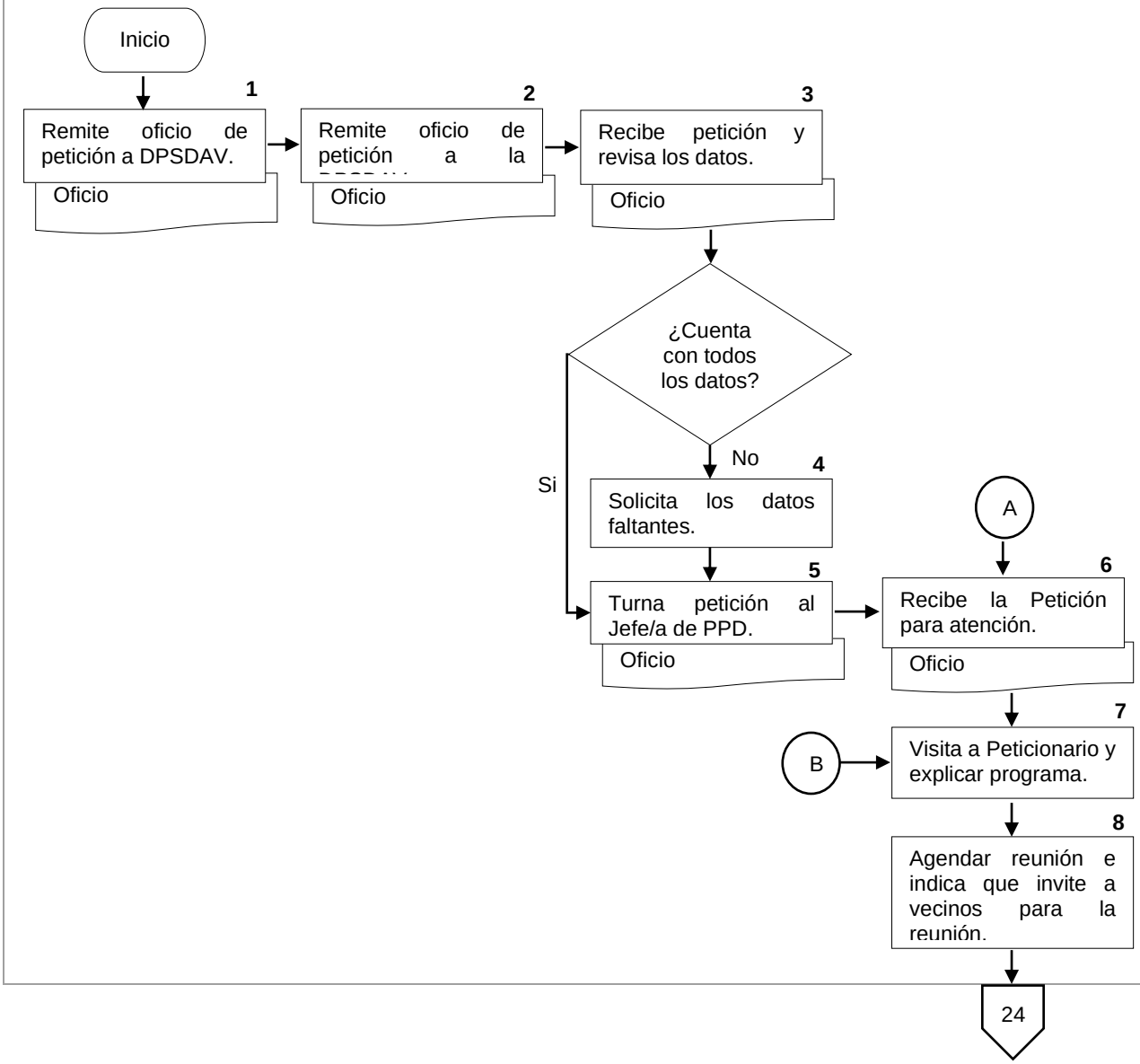


Diagrama de flujo del Procedimiento para realizar capacitaciones vecinales de comités ciudadanos, conformados por la Secretaria de Bienestar y/o de solicitudes de manera independiente por los ciudadanos en el marco del "Programa Vecinos Contigo y Seguros".

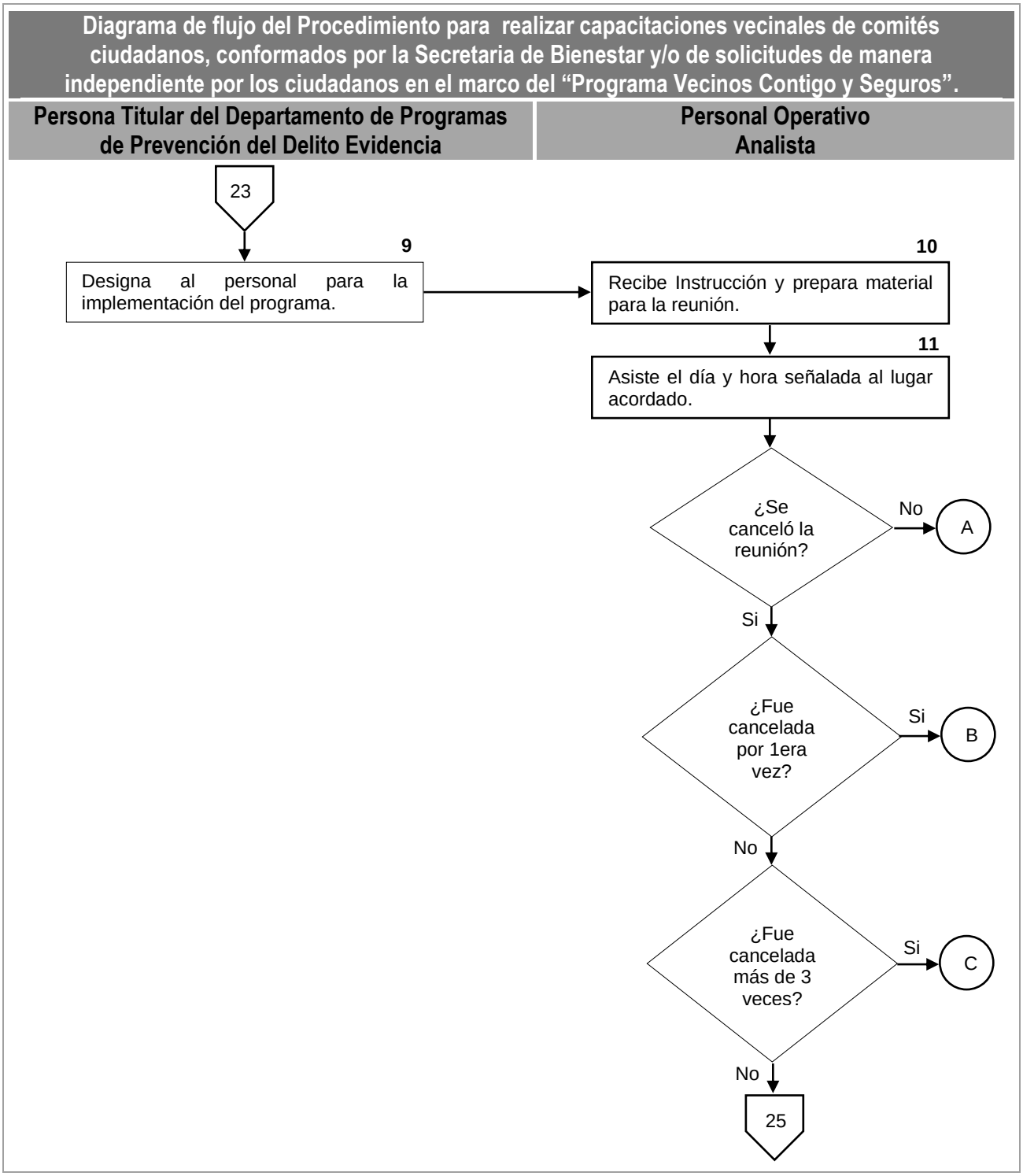
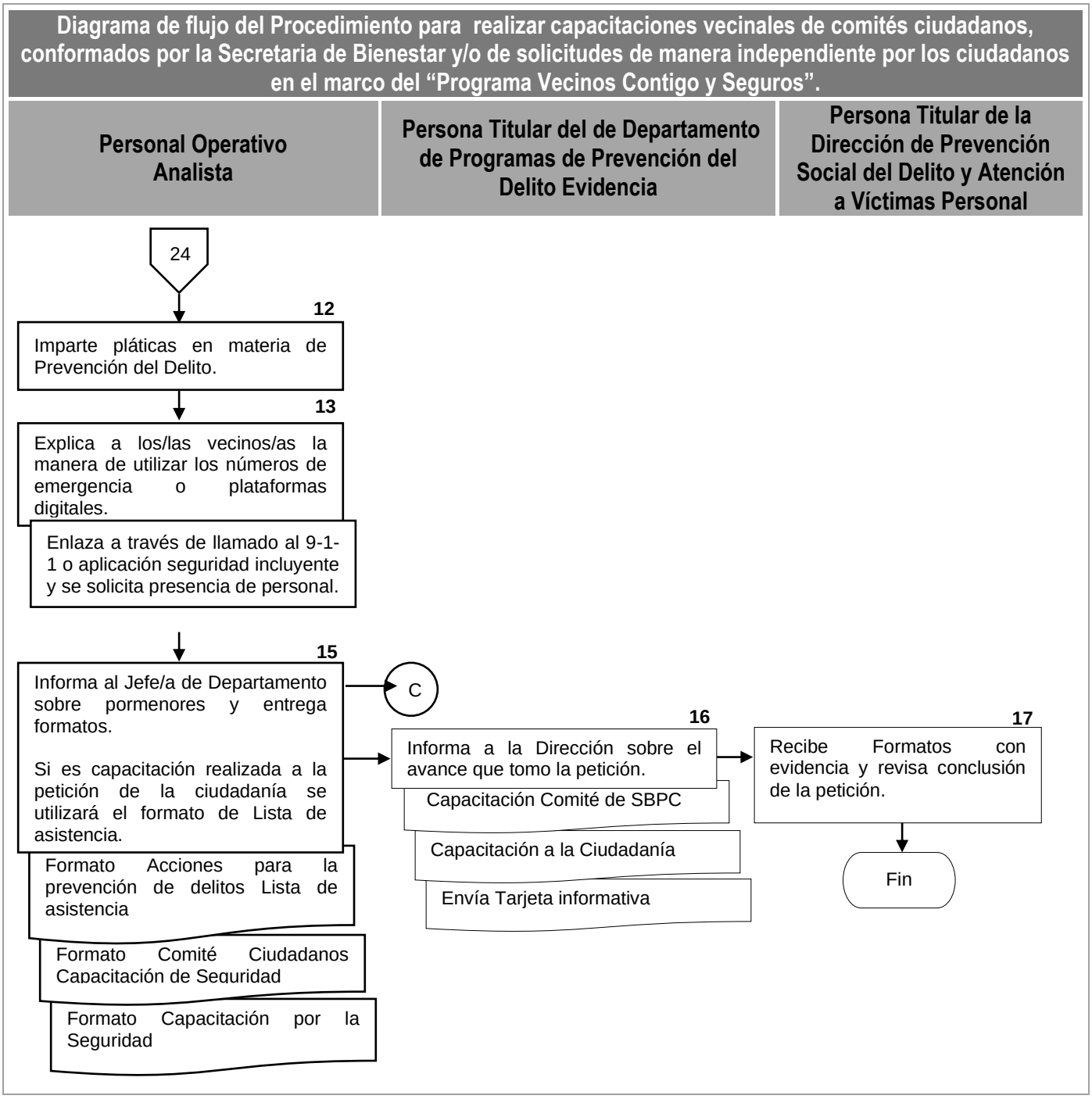


Diagrama de flujo del Procedimiento para realizar capacitaciones vecinales de comités ciudadanos, conformados por la Secretaria de Bienestar y/o de solicitudes de manera independiente por los ciudadanos en el marco del "Programa Vecinos Contigo y Seguros".



Secretaría de Seguridad Ciudadana

DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DEL DELITO

PROGRAMA VECINOS CONTIGO Y SEGUROS

COMITÉS DE VECTORES

Colonia: _____ No. Comité _____

Dirección: _____ Zona _____ Vector _____ Representante: _____

Latitud _____Longitud _____ Junta Auxiliar: _____ Secretario: _____

Total de asistentes /participantes_____ Hombres _____ Mujeres _____ Beneficiando a _____ vecinos Vocal: _____

Fecha

No.	Nombre	Sexo		Edad	No. integrantes por familia	¿Tiene alguna Discapacidad?			¿Habla alguna lengua indígena?			Domicilio	Teléfono	Firma
		Hombre	Mujer			Si	No	¿Cuál?	Si	No	¿Cuál?			
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														

"Éste programa es público, ajeno a cualquier partido político, queda prohibido su uso para los fines distintos a los establecidos en el programa"

https://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/avisos-de-privacidad/secretaria-de-seguridad-ciudadana

FORM.639-A/SSC/022324

PROGRAMA VECINOS CONTIGO Y SEGUROS COMITÉS DE VECTORES (FORM.633-B/SSC/022424)

Secretaría de Seguridad Ciudadana

DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DEL DELITO

PROGRAMA VECINO CONTIGO Y SEGUROS
COMITÉS DE VECTORES

Fecha: _____

Número de Comité: _____

Colonia: _____ Junta Auxiliar: _____

Nombre del Representante de Comité: _____

Dirección:_____ Correo Electrónico: _____

Teléfono particular: _____

Material entregado (especifique): _____
_____
_____

Observaciones: _____
_____
_____
_____

_____
Nombre y firma
Representante del Comité

_____
Nombre y firma
Responsable de Zona

"Éste programa es público, ajeno a cualquier partido político, queda prohibido su uso para los fines distintos a los ***establecidos en*** *el programa"*

FORM.633-B/SSC/022424

FORMATO DE ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN DE DELITOS LISTA DE ASISTENCIA (FORM.123-A/SSC/022424)

Secretaría de Seguridad Ciudadana

DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS
DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DEL DELITO

ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y CAPACITACIÓN A REDES DE MUJERES
LISTA DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN:		FECHA:	
COLONIA:	JUNTA AUXILIAR:	ZONA:	VECTOR:
DIRECCIÓN:		Latitud:	Longitud:

No.	NOMBRE COMPLETO	EDAD	HOMBRE	MUJER	DOMICILIO	TELÉFONO	FIRMA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

https://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/avisos-de-privacidad/secretaria-de-seguridad-ciudadana

FORM.123-A/SSC/022424

V. Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas y Grupos Vulnerables

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para brindar atención psicológica y/o legal a víctimas del delito
Objetivo:	Dar atención pertinente y adecuada a las víctimas del delito por medio de asesoría jurídica y/o psicológica; así como canalizar aquellas que estén fuera de la misma o la rebasen, con las Instituciones especializadas correspondientes, para salvaguardar los derechos de las víctimas.
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 8. Ley General de Víctimas Artículo 2. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 50 fracción I y 63 fracciones I, II, V, VII y VIII.
Políticas de Operación:	1. La Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas deberá brindar de manera oportuna atención a las solicitudes relacionadas con prevención social del delito y atención a víctimas a fin de que puedan ser canalizadas a la instancia correspondiente. 2. La Dirección mantendrá estrecha comunicación y evaluará de manera periódica el curso de las solicitudes turnadas con los Titulares de Departamento. 3. Toda solicitud por escrito deberá contener: nombre del peticionario, domicilio, teléfono(s), y tipo de apoyo que se requiere. 4. Después de la atención primaria a las víctimas del delito; se determinará si es viable un seguimiento de tipo psicológico o bien la canalización de la víctima a la instancia correspondiente. 5. Las peticiones podrán realizarse de manera escrita, verbal o por teléfono.
Tiempo Promedio de Gestión:	8 días hábiles.

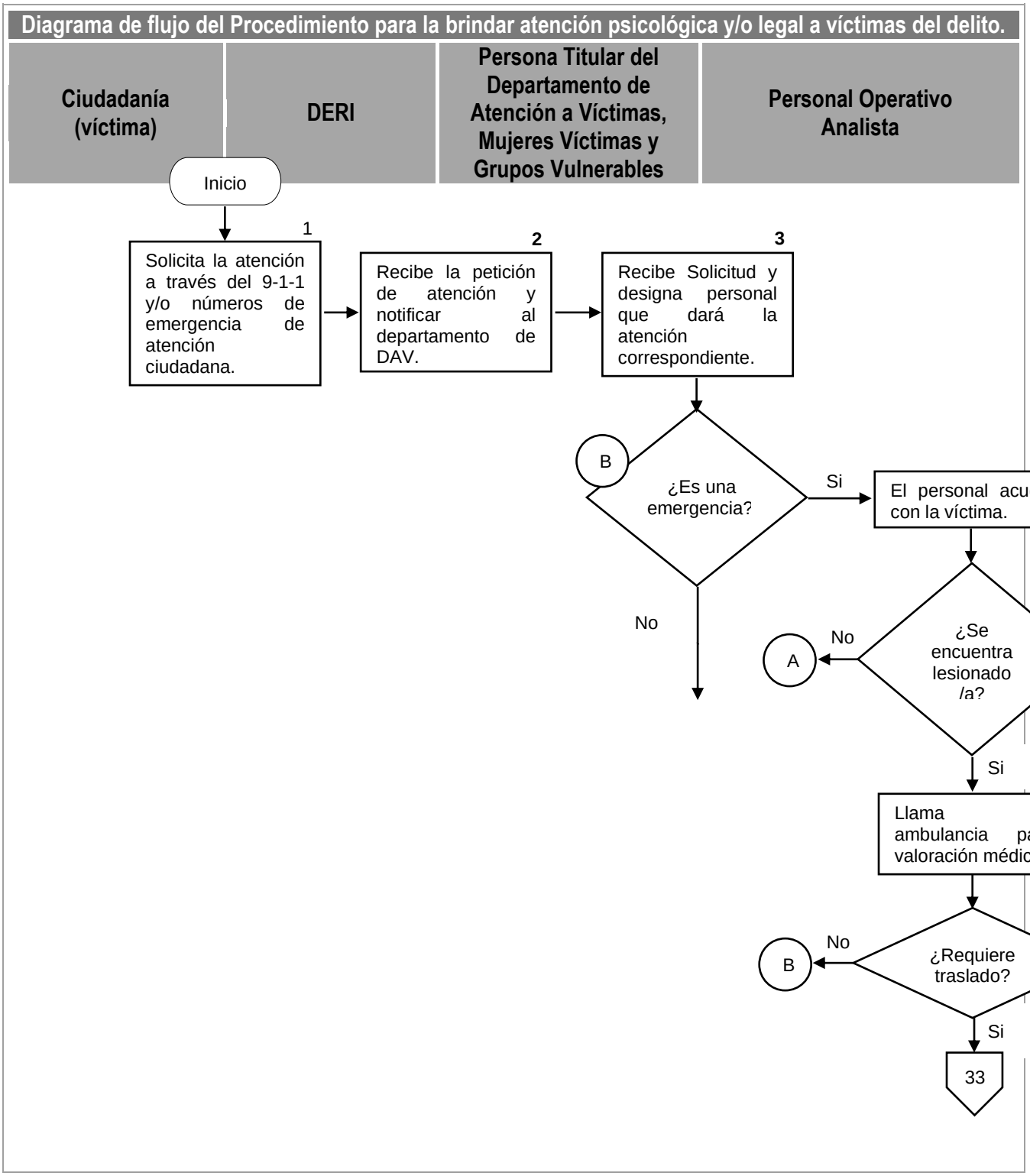
Descripción del Procedimiento: Procedimiento para brindar atención psicológica y/o legal a víctimas del delito.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadanía (víctima)	1	Solicita atención del Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas y Grupos Vulnerables a través del número de emergencias 9-1-1.	N/A	N/A
DERI	2	Recibe la petición de atención del ciudadano/a, genera un número de folio del evento y notifica a la Persona Titular del Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas y Grupos Vulnerables.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Atención a Víctimas	3	Recibe solicitud de atención y designa al personal Operativo / Analistas del Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas y Grupos Vulnerables que darán la atención correspondiente.	N/A	N/A
		• Si no es una emergencia, continúa en actividad No. 7, en caso contrario:		
Personal Operativo / Analistas	4	Acude al lugar de los hechos o donde se encuentre la víctima.	N/A	N/A
		• Si la víctima no se encuentra lesionado/a, continúa en actividad No. 6, en caso contrario:		
	5	Llama a ambulancia para valoración médica de la víctima.	N/A	N/A
		• Si no requiere traslado a instancia de salud, continúa en la actividad No. 6, en caso contrario:		
Personal Operativo / Analistas	6	Brinda atención psicológica y/o jurídica:	N/A	N/A

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
		• Si la víctima no requiere de una segunda intervención, continua en la actividad No. 9, en caso contrario		
	7	Agenda una cita para el seguimiento adecuado	N/A	N/A
		• Si no requiere canalización a otra Institución, continúa en la actividad No. 9, en caso contrario		
	8	Agenda traslado a la Institución correspondiente. Termina Procedimiento		
	9	Realiza un reporte de la atención brindada y lo entrega a la Persona Titular del Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas y Grupos Vulnerables.	Expediente Único FORM. 821/SSC/022 424	N/A
Jefe/a de Departamento de Atención a Víctimas	10	Registra los datos de la víctima de manera digital en una base de datos, conformando un expediente de cada caso. Termina procedimiento.	Expediente Único FORM. 821/SSC/022 424	Original

Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

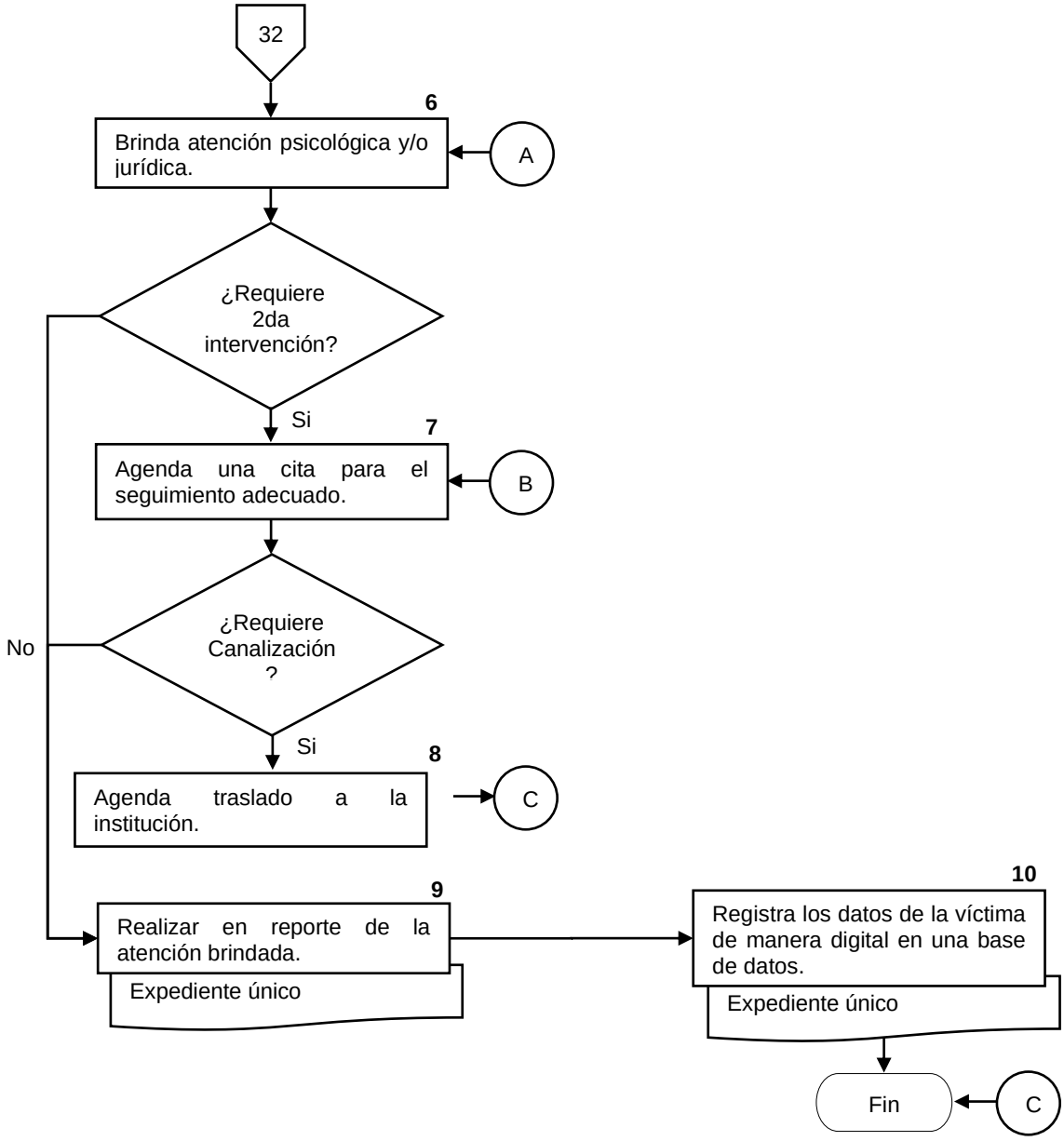
Diagrama de flujo del Procedimiento para la brindar atención psicológica y/o legal a víctimas del delito.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Diagrama de flujo del Procedimiento para brindar atención psicológica y/o legal a víctimas del delito

Personal Operativo Analistas	Persona Titular del Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas y Grupos Vulnerables



FORMATOS EXPEDIENTE ÚNICO FORM. 821/SSC/022424

Puebla
Contigo y con rumbo
Gobierno Municipal

Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas
Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas de Violencia y Grupos Vulnerables

EXPEDIENTE ÚNICO - ATENCIÓN A VÍCTIMAS

DATOS DE CONTROL

FECHA: | DÍA DE LA SEMANA: | FOLIO: | TIPO DE ENTREVISTA: ○ Presencial ○ Telefónica

HORA DE DESPACHO: | HORA DE ARRIBO: | HORA DE TÉRMINO: | VÍCTIMA: ○ Directa ○ Indirecta

GENERALES VÍCTIMA DIRECTA

NOMBRE (S): | APELLIDO PATERNO: | APELLIDO MATERNO:

EDAD: | SEXO: ○ Hombre ○ Mujer | ESTADO CIVIL: | TELÉFONO: | OCUPACIÓN:

ESCOLARIDAD: | GRUPO ÉTNICO: | RELIGIÓN: | LUGAR DE NACIMIENTO:

DOMICILIO PARTICULAR:

GENERALES VÍCTIMA INDIRECTA

NOMBRE (S): | APELLIDO PATERNO: | APELLIDO MATERNO:

EDAD: | SEXO: ○ Hombre ○ Mujer | ESTADO CIVIL: | TELÉFONO: | OCUPACIÓN:

ESCOLARIDAD: | GRUPO ÉTNICO: | RELIGIÓN: | LUGAR DE NACIMIENTO:

DOMICILIO PARTICULAR:

GENERALES DE LOS HECHOS

DIRECCIÓN DE LOS HECHOS: | COLONIA:

ZONA: | VECTOR: | JUNTA AUXILIAR: | TIPO DE ATENCIÓN:

Aviso de Protección de Datos
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los sujetos obligados del estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

FORM.821-A/SSC/022424

Puebla
Contigo y con rumbo
Gobierno Municipal

Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas
Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas de Violencia y Grupos Vulnerables

LUGAR DE ATENCIÓN:

OTRO:

SE REALIZÓ TRASLADO DAV: ○ Sí ○ No

LUGAR DE TRASLADO:

FUENTE DE CANALIZACIÓN:

OTRO:

CANALIZACIÓN:

DENUNCIÓ: ○ Sí ○ No

CDI:

EVENTO O DELITO:

PUESTA A DISPOSICIÓN O PRESENTACIÓN DAV: ○ No ○ MP ○ JC ○ INM

EVENTO O DELITO REAL:

FALTA ADMINISTRATIVA:

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS:

CARACTERÍSTICAS DE ARMA U OBJETOS UTILIZADOS:

MEDIOS DE ARRIBO:

ALIAS O APODOS:

NOMBRE DEL POSIBLE AGRESOR:

HORARIOS, RUTINAS O SITUACIÓN QUE PUEDA MOTIVAR EL DELITO:

TIPO DE RELACIÓN CON LA VÍCTIMA:

DINÁMICA DE LOS HECHOS

DATOS GENERALES PERSONA DESAPARECIDA:

Aviso de Protección de Datos
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los sujetos obligados del estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

FORM.821-A/SSC/022424

Puebla
Contigo y con rumbo
Gobierno Municipal

Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas
Departamento de Atención a Victimas, Mujeres Victimas de Violencia y Grupos Vulnerables

VALORACIÓN PSICO-SOCIAL

ORIENTACIÓN JURÍDICA

REDES DE APOYO

OBSERVACIONES GENERALES

CANALIZACIÓN EXTEMPORÁNEA:

ATIENDE	N. CONTROL	FIRMA

ANEXO FOTOGRÁFICO

Aviso de Protección de Datos
Los datos registrados en el presente formato, están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los sujetos obligados del estado de Puebla y demás disposiciones legales aplicables.

FORM.821-A/SSC/022424

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para implementar el Programa Puebla Contigo y Sin Violencia
Objetivo:	Prevenir, atender y frenar diversos tipos y modalidades de violencia en mujeres, adolescentes y niñas a través de la implementación de acciones de prevención, atención y canalización dirigidas a mujeres y sus familias con la finalidad de brindarles los elementos que les permitan romper los ciclos de violencia.
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 8. Ley General de Víctimas, Artículo 2. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 50 fracción I y 63 fracciones I, II, IV, V, VI y VII.
Políticas de Operación:	1. La Dirección de Prevención Social del Delito y atención a Víctimas a través del Departamento de Atención a Víctimas, serán los responsables de realizar actividades en colonias, barrios, fraccionamientos, Juntas Auxiliares y Unidades Habitacionales para promover el Programa Puebla Contigo y Sin Violencia. 2. El personal de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas, serán encargados de llevar a la ciudadanía, los diversos programas de seguridad que se implementen donde se les solicite, calendarizando actividades según las necesidades de la población. Acciones para promover una vida libre de violencia contra las mujeres. 3. El personal de la Dirección de Prevención Social del Delito se conducirá siempre con legalidad, no discriminación, rectitud, honorabilidad, ética y respeto a los derechos humanos.
Tiempo Promedio de Gestión:	8 días hábiles.

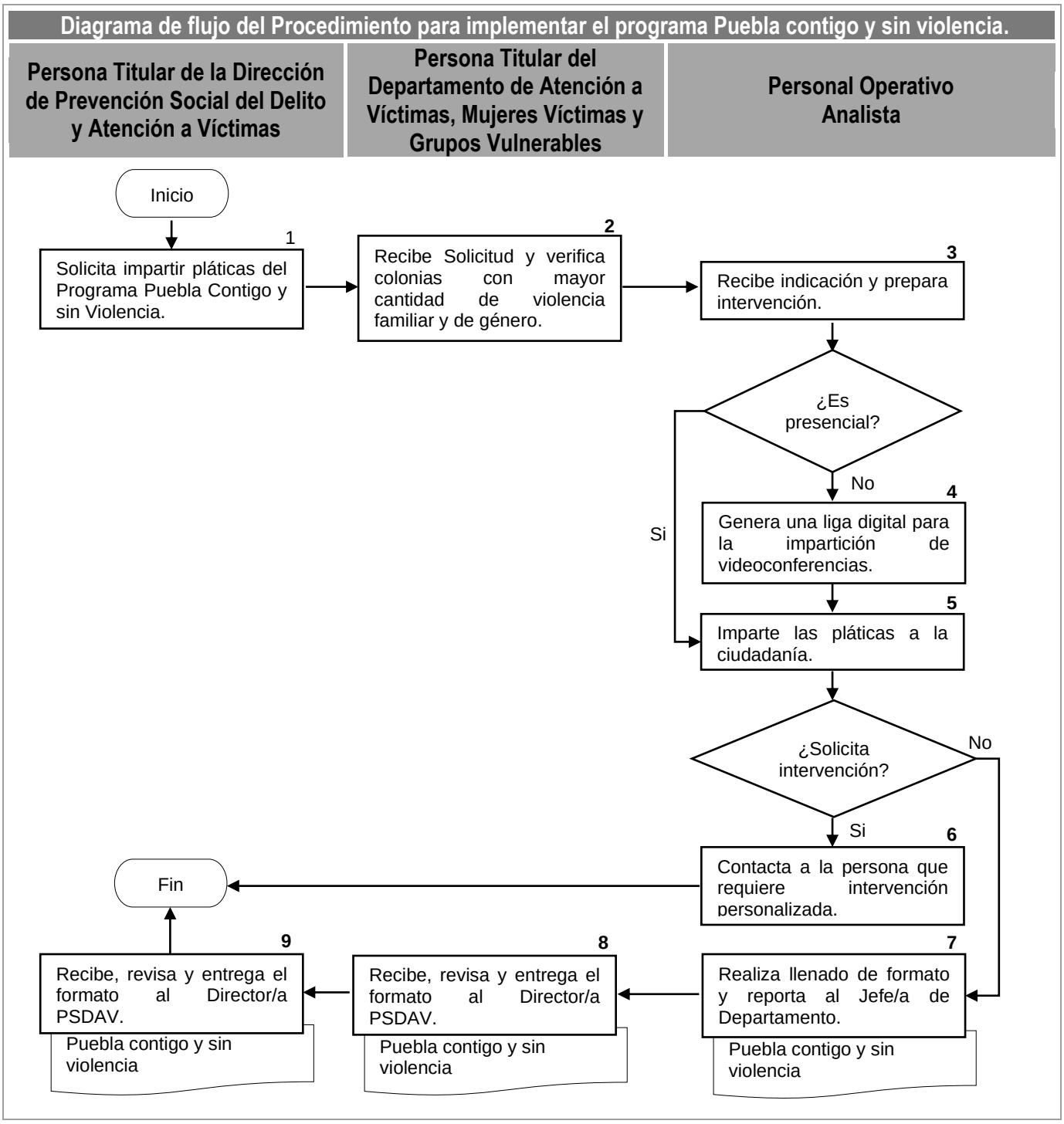
Descripción del Procedimiento: Procedimiento para implementar el Programa Puebla Contigo y Sin Violencia				
Responsable	**No.**	**Actividad**	**Formato o Documento**	**Tantos**
Director/a de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	1	Solicita a la Persona Titular del Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas y Grupos Vulnerables, realizar acciones en las diferentes colonias, como lo son pláticas, en el marco del Programa Puebla Contigo y sin violencia.	N/A	N/A
Jefe/a de Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas y Grupos Vulnerables	2	Recibe la solicitud, verifica colonias con alto índice en violencia familiar y de género proporcionado por la Dirección de C5 (del informe de comportamiento de reporte de emergencias 911), designa al personal y agenda la intervención.	N/A	N/A
Personal Operativo / Analistas	3	Recibe indicaciones y prepara la intervención.	N/A	N/A
		• Si es presencial, continúa en la actividad No. 5, en caso contrario:		
	4	Genera un acceso a una plataforma digital para impartir videoconferencias.	N/A	N/A
	5	Imparte las Pláticas en el marco de Puebla Contigo y sin Violencia a la ciudadanía.	N/A	N/A
		• Si no solicitan intervención personalizada, continúa en la actividad No. 7, en caso contrario:		
	6	Contacta a la persona y continúa con el Procedimiento para brindar atención psicológica y/o legal a víctimas del delito. Termina procedimiento	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal Operativo / Analistas	7	Realiza llenado del formato Puebla Contigo y sin Violencia para reportar a la Persona Titular del Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas y Grupos Vulnerables.	Puebla Contigo y sin Violencia (FORM.599/SSC/022424) Capacitación a Mujeres en Colonias y Juntas Auxiliares FORM.606/SSC/022424	N/A
Persona Titular del Departamento de Atención a Víctimas	8	Recibe, revisa y entrega formato Puebla Contigo y sin Violencia a la Persona Titular de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	Puebla Contigo y sin Violencia (FORM.599/SSC/022424) Capacitación a Mujeres en Colonias y Juntas Auxiliares FORM.606/SSC/022424	N/A
Director/a de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	9	Recibe formato Puebla Contigo y sin Violencia, se da por enterada y se genera el respaldo físico. Termina procedimiento	Puebla Contigo y sin Violencia (FORM.599/SSC/022424) Capacitación a Mujeres en Colonias y Juntas Auxiliares FORM.606/SSC/022424	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

Diagrama de flujo del Procedimiento para implementar el programa Puebla contigo y sin violencia.



PUEBLA CONTIGO Y SIN VIOLENCIA (FORM.599/SSC/022424)

Secretaría de Seguridad Ciudadana

DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y GRUPOS VULNERABLES

PROGRAMA "PUEBLA CONTIGO Y SIN VIOLENCIA"
(Capacitación en Comercios del Centro Histórico e Instituciones Educativas)

Institución Negocio: _____

Nombre _____ **Núm. De Folio** _____

Ponente: _____

Colonia: _____ **Zona**____ **Vector**____

Latitud _____ **Longitud** _____ **Junta Auxiliar** _____

Fecha	

Número Total de Personas Beneficiadas

Beneficiados	Niños (as) (05 a 11 años)	Adolesentes (12 a 17 años)	Jóvenes (18 a 29 años)	Adultos (30 a 59 años)	Adultos Mayores (60 años en adelante)
Hombres					
Mujeres					
Total de Beneficiados					

Conferencias y/o Actividades

Prevención de Violencia Familiar _____

Prevención de Violencia de Género _____

Taller _____

Otras _____

Total Actividades	

N°	Nombre	Hombre	Mujer	Edad	Dirección	Teléfono	Firma
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Puebla

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político, queda prohibido su uso para los fines distintos a los establecidos en el programa"

FORM.599/SSC/022424

Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Victimas

PUEBLA CONTIGO Y SIN VIOLENCIA (FORM.606/SSC/022424).

Secretaría de Seguridad Ciudadana

DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y GRUPOS VULNERABLES

PROGRAMA "PUEBLA CONTIGO Y SIN VIOLENCIA"
(Capacitación a Mujeres en Colonias y Juntas Auxiliares)

Ponente: _____

Colonia: _____ **Junta Auxiliar** _____

Latitud _____ **Longitud** _____ **Zona** _____ **Vector** _____

Núm. de Folio _____

Fecha			
Sesión	1	2	3

Número Total de Personas Beneficiadas

Beneficiados	Adolescentes (12 a 17 años)	Jóvenes (18 a 29 años)	Adultos (30 a 59 años)	Adultos Mayores (60 años en adelante)
Mujeres				
Hombres				
Total de Beneficiados				

Conferencias y/o Actividades

Prevención de Violencia Familiar ☐

Prevención de Violencia de Género ☐

Taller _____

Otra Actividad _____

N°	Nombre	Hombre	Mujer	Edad	Domicilio	Telefono	Firma
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Puebla Contigo y con cariño

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político, queda prohibido su uso para los fines distintos a los establecidos en el programa"

FORM.606/SSC/022424

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

a) **ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y JURÍDICA A VÍCTIMAS.** A la asistencia inicial psicológica y jurídica que recibe una víctima.

b) **DAV. Al** Departamento de Atención a Víctimas, Mujeres Víctimas de Violencia y Grupos Vulnerables

c) **DELITO.** A la acción u omisión voluntaria o imprudente penada por la ley.

d) **DERI.** A la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata.

e) **DPPD.** Al Departamento de Programas de Prevención del Delito.

f) **DPSDAV.A la** Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas.

g) **PREVENCIÓN DEL DELITO.** A las medidas y acciones para evitar una conducta o un comportamiento que puedan dañar o convertir a la población en sujetos o víctimas de un ilícito.

h) **PROCEDIMIENTO.** A las actuaciones que se llevan a cabo desde el inicio del mismo y hasta el final.

i) **SOLICITUD.** A la carta o documentos en que se pide algo de manera oficial.

j) **SSC.** A la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

k) **VÍCTIMA.** A la Persona que padece las consecuencias dañosas de un delito.