



Puebla
Contigo y con rumbo
Gobierno Municipal

Manual de Procedimientos

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



Mayo 2023



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

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

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DPSDAV/056/17052023

<p>Autoriza:</p>  <p>María del Consuelo Cruz Galindo Secretaría de Seguridad Ciudadana</p>	<p>Valida:</p>  <p>Angélica Rodríguez Vázquez Directora de Prevención Social del Delito y</p>	<p>Elabora:</p>  <p>Nayeli Yolotzin Caporal Guillén Jefa de Departamento de Atención a Víctimas</p>
<p>Elabora:</p>  <p>Luis Ángel Adán Jiménez Jefe de Departamento de Programas de Prevención Social</p>	<p>Autoriza:</p>  <p>Alejandra Escandón Torres Contralora Municipal</p>	

Se expide el presente Manual de Procedimientos, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los diecisiete días del mes de mayo de dos mil veintitrés, 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.



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DPSDAV/056/17052023

Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2023

Número de Revisión: 01

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

Índice	Página
I. Introducción	3
II. Presentación de los Procedimientos	5
III. Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	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	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	42



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

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 Víctimas

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.



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

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 la conformación y/o fortalecimiento de comités ciudadanos en el marco del Programa Vecinos Contigo y Seguro.
No.	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS
1	Procedimiento para brindar atención psicológica y/o legal a víctimas del delito
2	Procedimiento para implementar el Programa Puebla Contigo y Sin Violencia.



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

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:	<ol style="list-style-type: none">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 Víctimas

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
		<ul style="list-style-type: none"> 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 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

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

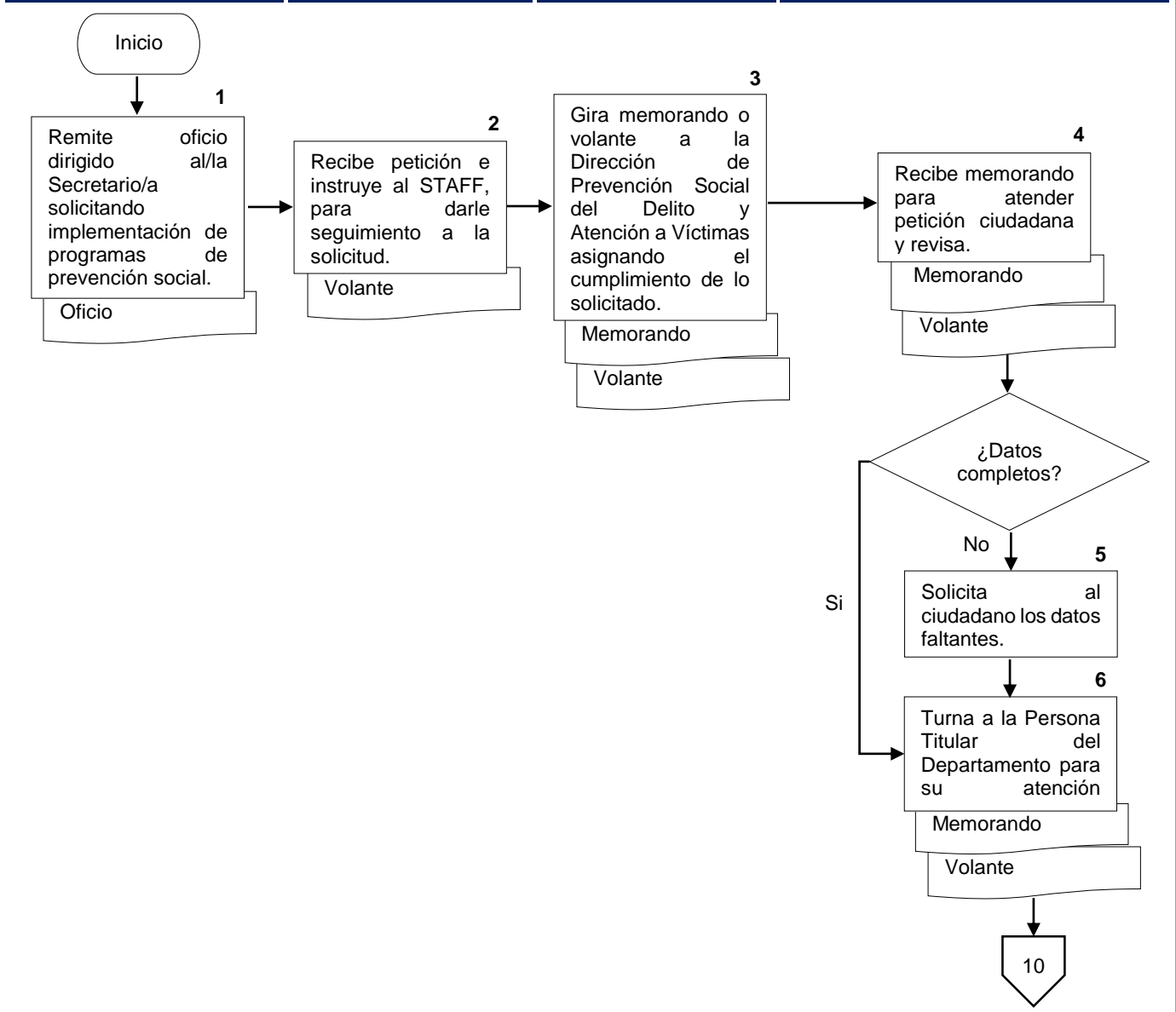
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	8	Designa el Personal Operativo / Analistas.	N/A	N/A
Personal Operativo / Analistas	9	Acude en el día y hora agendada e implementa las acciones solicitadas o acordadas.	N/A	N/A
	10	Informa las acciones realizadas a la Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito / Atención a Víctimas de forma verbal 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



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

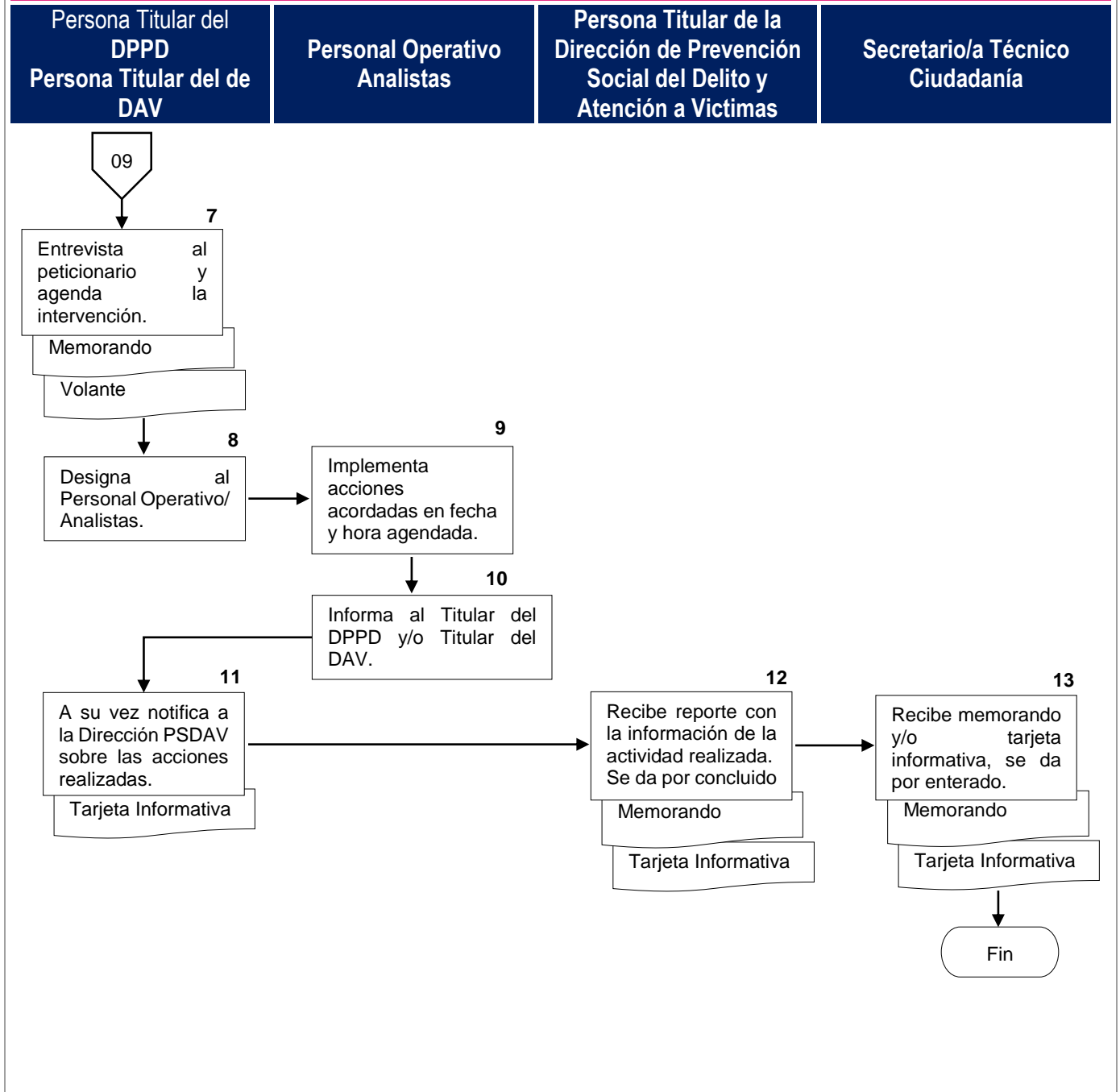
Diagrama de flujo del Procedimiento para la implementación, coordinación y seguimiento a acciones de prevención social del delito y atención a víctimas.

Dirección de Atención Ciudadana de Presidencia Ciudadanía	Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana	Secretario/a Técnico	Persona Titular de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas
--	--	-----------------------------	--



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

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 Víctimas

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:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 138</p> <p>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, XII</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 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.



Secretaría de
Seguridad
Ciudadana

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DPSDAV/056/17052023

Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2023

Número de Revisión: 01

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

	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 Víctimas

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
Secretaria/o de Bienestar y Participación Ciudadana. 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
		<ul style="list-style-type: none"> 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
Personal Operativo / Analistas	7	Recibe instrucción y prepara presentación y/o material de acuerdo a lo solicitado.	N/A	N/A

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

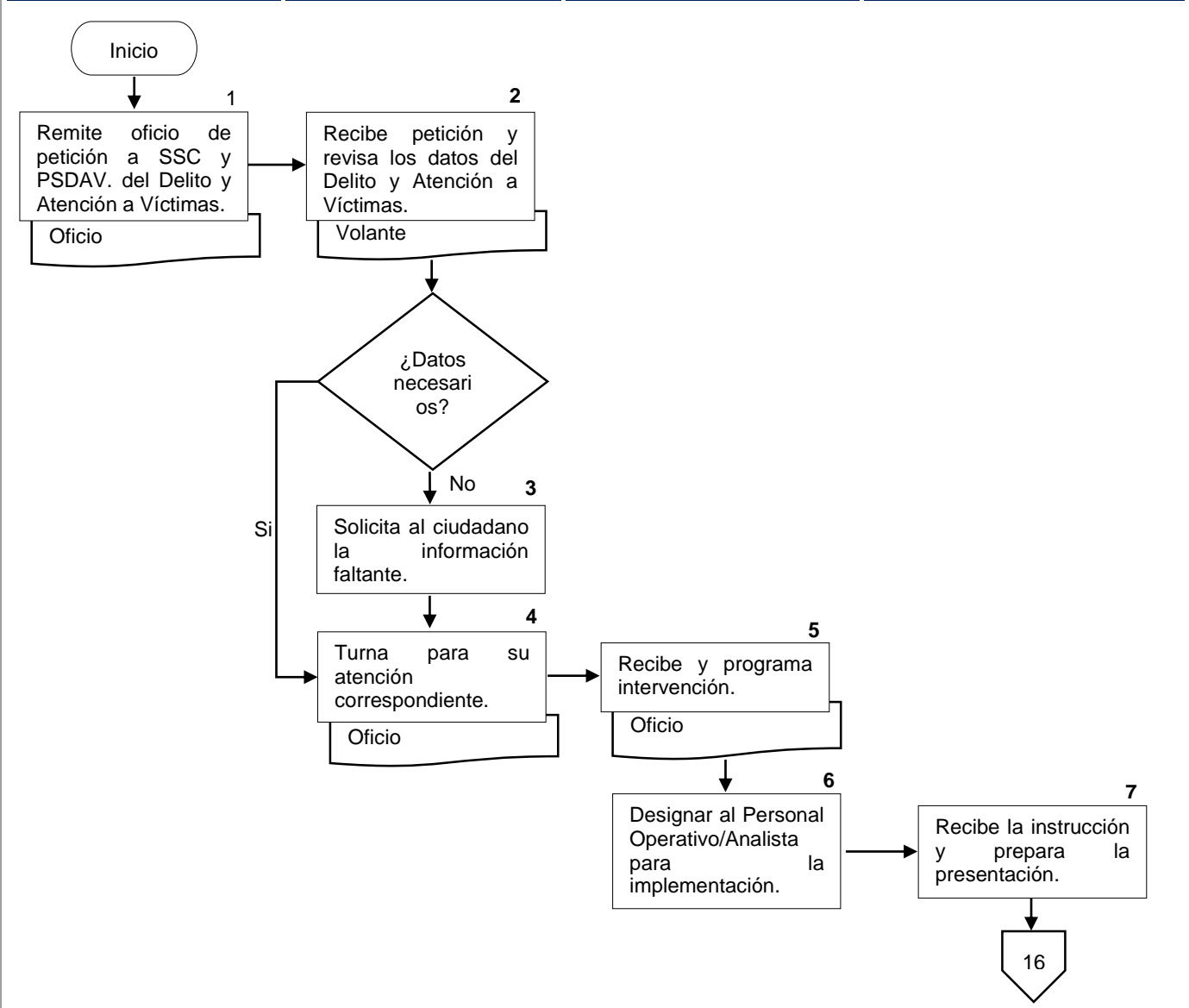
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal Operativo / Analistas		<ul style="list-style-type: none"> Si se realizara de forma presencial continua en la actividad N°. 9, en caso contrario: 		
	8	Genera liga digital para impartir videoconferencia y la comparte a la persona que funge 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
		<ul style="list-style-type: none"> Si el comité es emitido por la Secretaria de Bienestar y Participación Ciudadana, continúa en la actividad N° 13, en caso contrario: 		
Director/a de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	12	<p>Recibe reporte con la información de la actividad realizada.</p> <p>Se da por terminado</p>	Memorando Tarjeta Informativa	Original
Secretario/a de Seguridad Ciudadana	13	<p>Recibe memorando y/o tarjeta informativa, se da por enterado.</p> <p>Termina procedimiento</p>	Memorando Tarjeta Informativa	Original



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

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

Secretaría de Bienestar y Participación Ciudadana	Persona Titular de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito	Personal Operativo Analistas
--	--	---	-------------------------------------



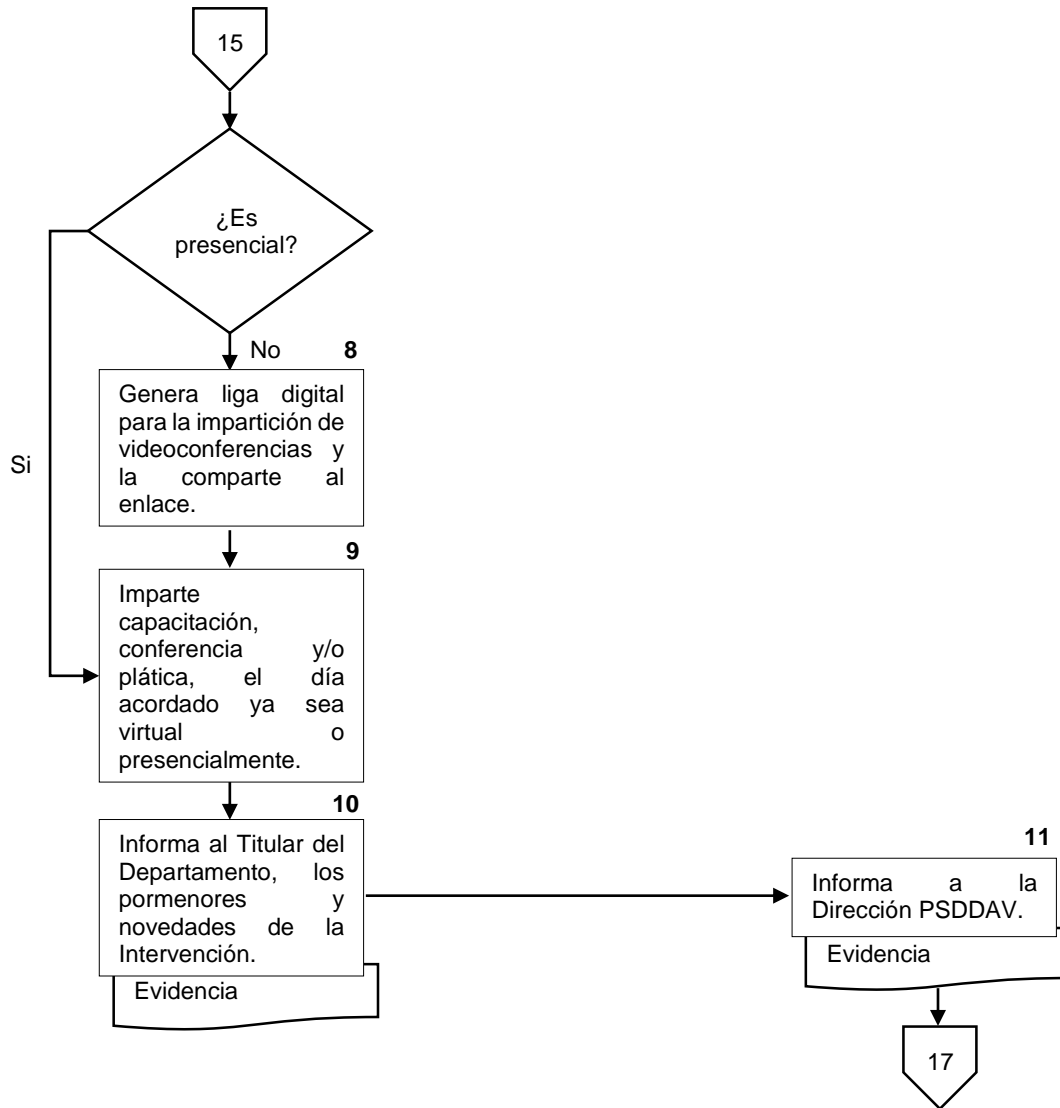


Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas

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

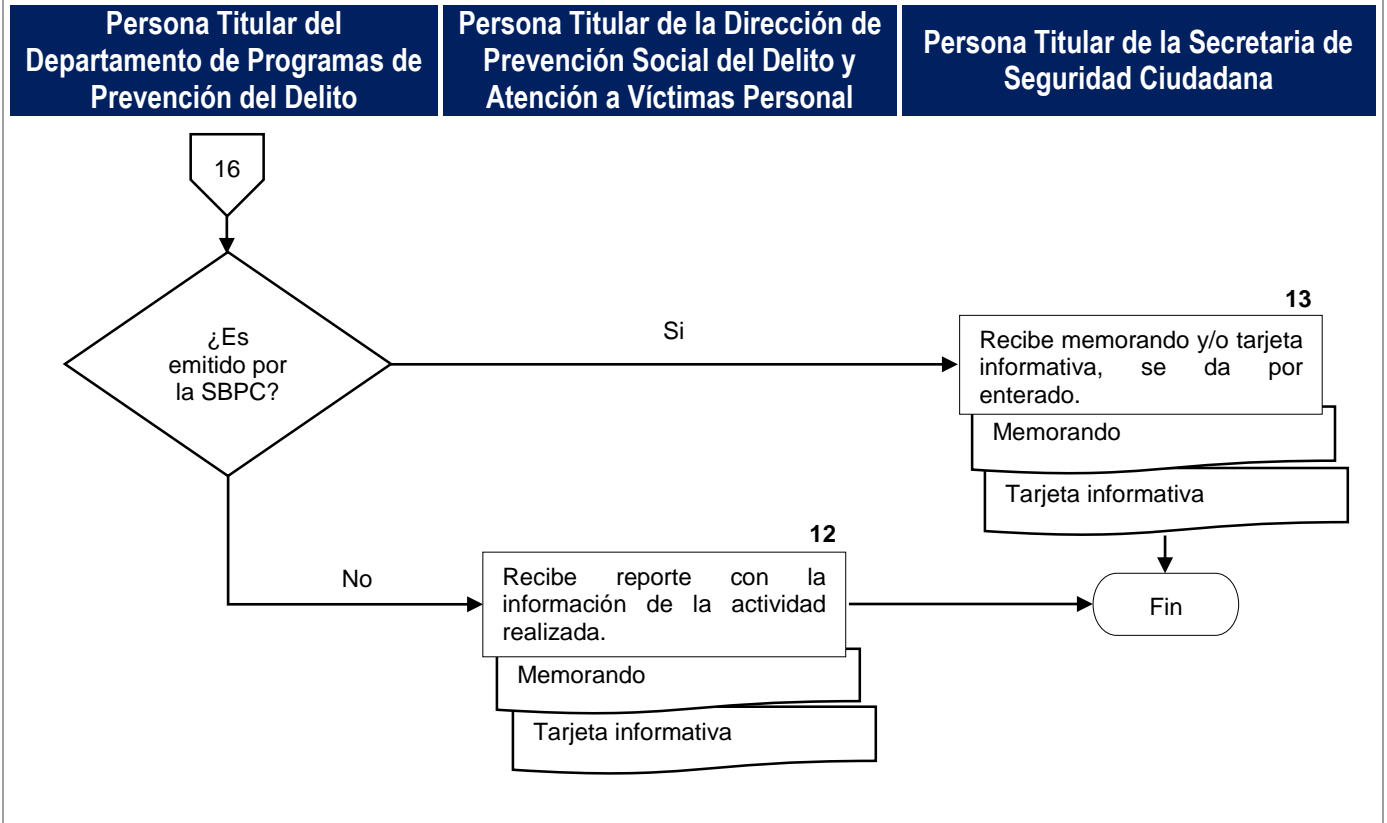
Persona Titular del Departamento de Programas de
Prevención del Delito





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

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





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

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para realizar reuniones vecinales para la conformación y/o fortalecimiento de comités ciudadanos en el marco del Programa Vecinos Contigo y Seguros.
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:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla. Artículo 138.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 61 fracciones I, II, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, artículo 62 fracciones II, V, VII.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 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 emitidos por la Secretaria de Bienestar y Participación Ciudadana, para realizar las capacitaciones, talleres /o conferencias de los diferentes temas que se tiene 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 Secretaria 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.



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

	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 Víctimas

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

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Secretaria/o de Bienestar y Participación Ciudadana. Ciudadanía	1	Remite oficio de petición a/la Secretaria/o de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla.	Oficio	Original
Secretaria/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
		<ul style="list-style-type: none"> • Si contiene todos los datos necesarios, continúa en la actividad No. 4, en caso contrario: 		
	4	Solicita al ciudadano/a los datos faltantes.	N/A	N/A
	5	Turna al/ 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

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

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
		<ul style="list-style-type: none"> Si no se realiza la reunión, regresa a la actividad No. 6. En caso contrario:		
		<ul style="list-style-type: none"> Si es cancelada la reunión 1 vez se regresa a la actividad No. 7. En caso contrario:		
		<ul style="list-style-type: none"> Si es cancelada la reunión después de 3 veces se regresa a la actividad No. 1. 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, realizan recomendaciones para unión vecinal.	Comité Ciudadanos Capacitación de Seguridad (FORM.639/S SC/02224) Capacitación por la Seguridad (FORM.633/S SC/02224)	Original
	13	Explica a los 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 Seguridad Ciudadana, solicita presencia de personal operativo.	N/A	N/A

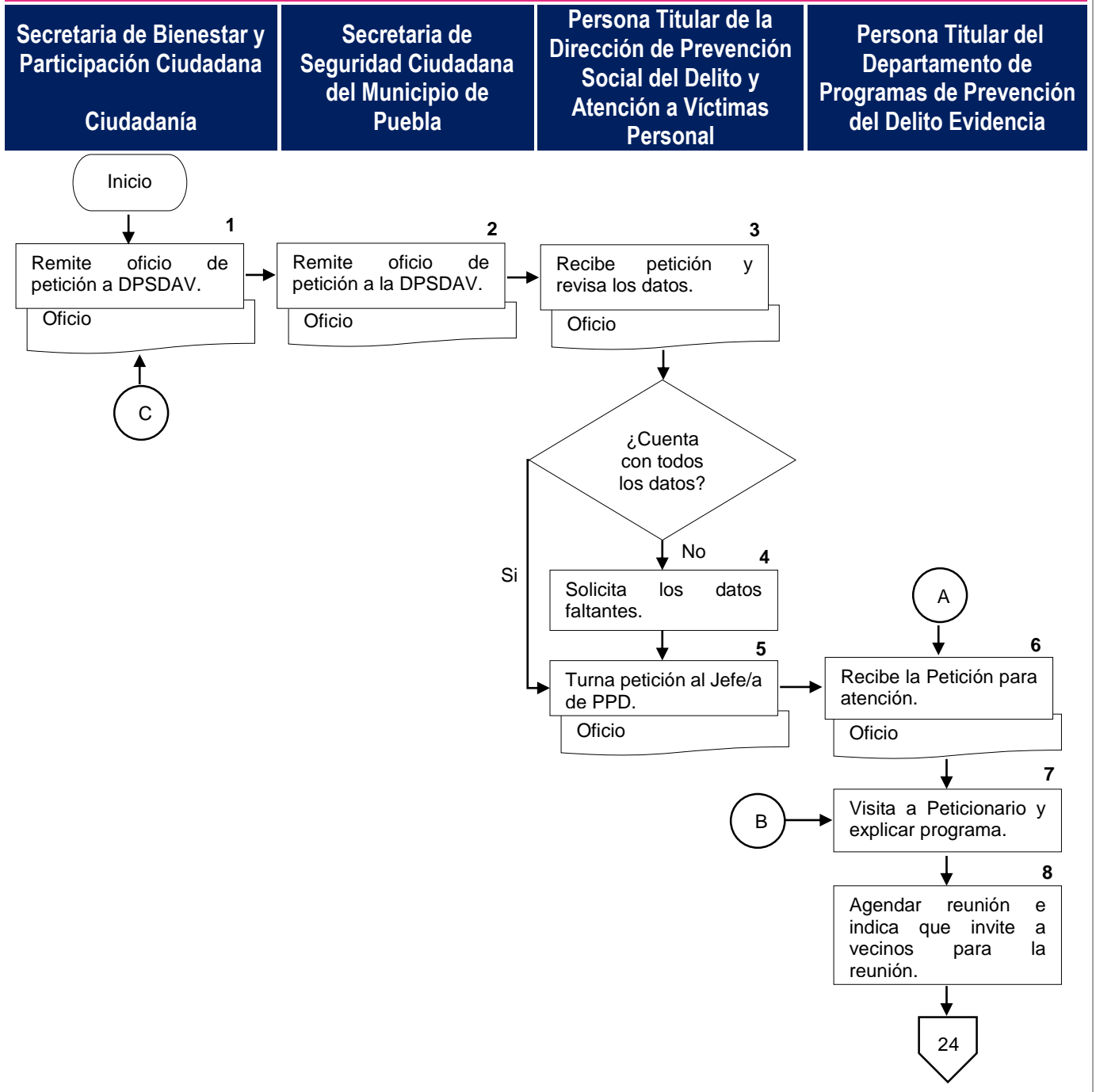
Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	15	<p>Informa al Persona Titular del Departamento sobre los pormenores y entrega formatos del programa.</p> <p>Si es capacitación realizada a la petición de la ciudadanía se utilizará el formato de Lista de asistencia.</p>	<p>Comité Ciudadanos Capacitación de Seguridad (FORM.639/S SC/02224)</p> <p>Capacitación por la Seguridad (FORM.633/S SC/02224)</p> <p>Acciones para la prevención de delitos Lista de asistencia (FORM.641/S SC/02224)</p>	Original
Jefe/a de Departamento de Programas de Prevención del Delito	16	<p>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.</p>	<p>Comité Ciudadanos Capacitación de Seguridad (FORM.639/S SC/02224)</p> <p>Capacitación por la Seguridad (FORM.633/S SC/02224)</p> <p>Tarjeta informativa</p>	Original
Director/a de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas	17	<p>Recibe formatos como evidencia y revisa conclusión de la petición.</p> <p>Termina procedimiento.</p>	N/A	N/A



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

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



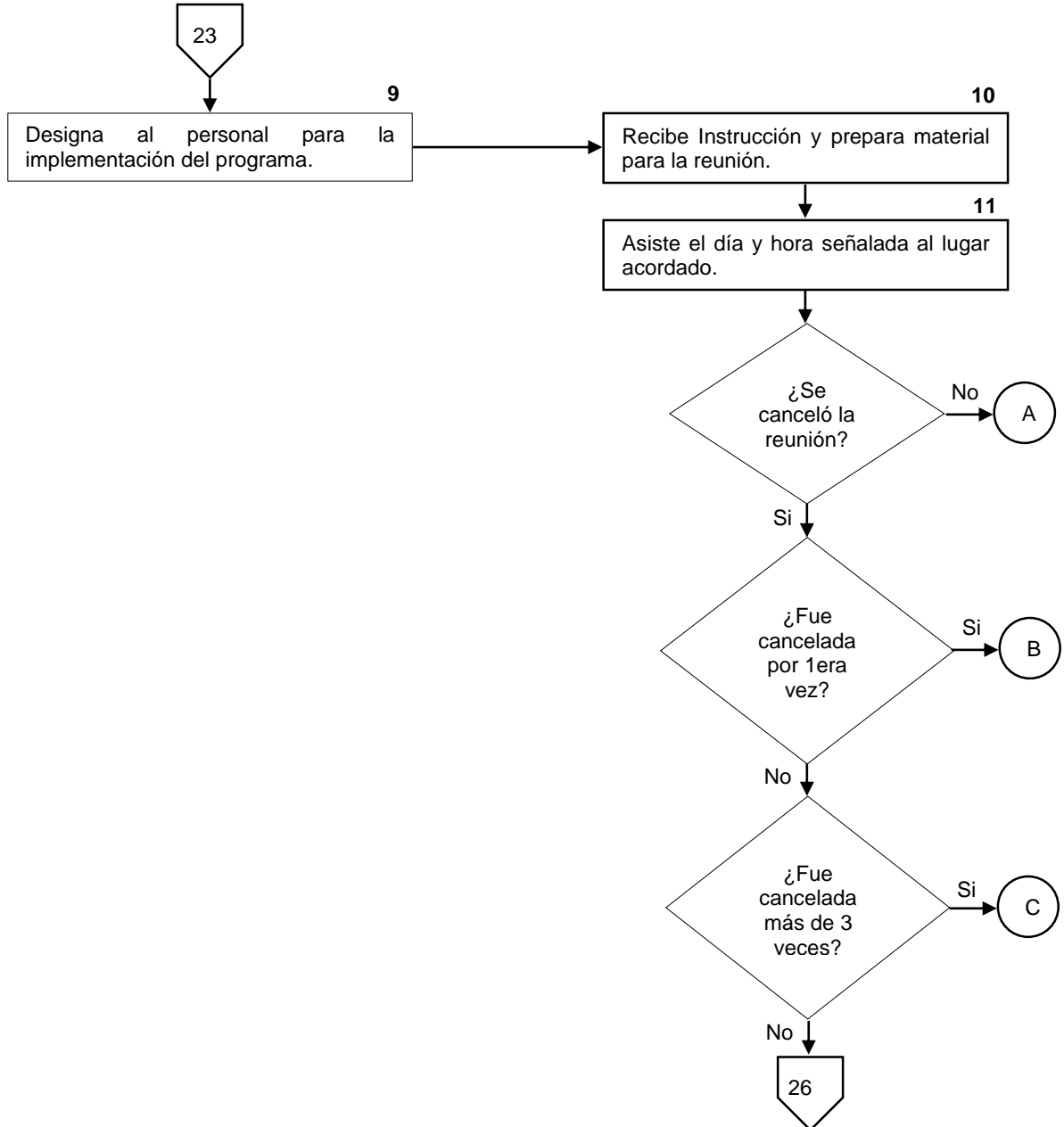


Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas

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

Persona Titular del Departamento de Programas de Prevención del Delito Evidencia

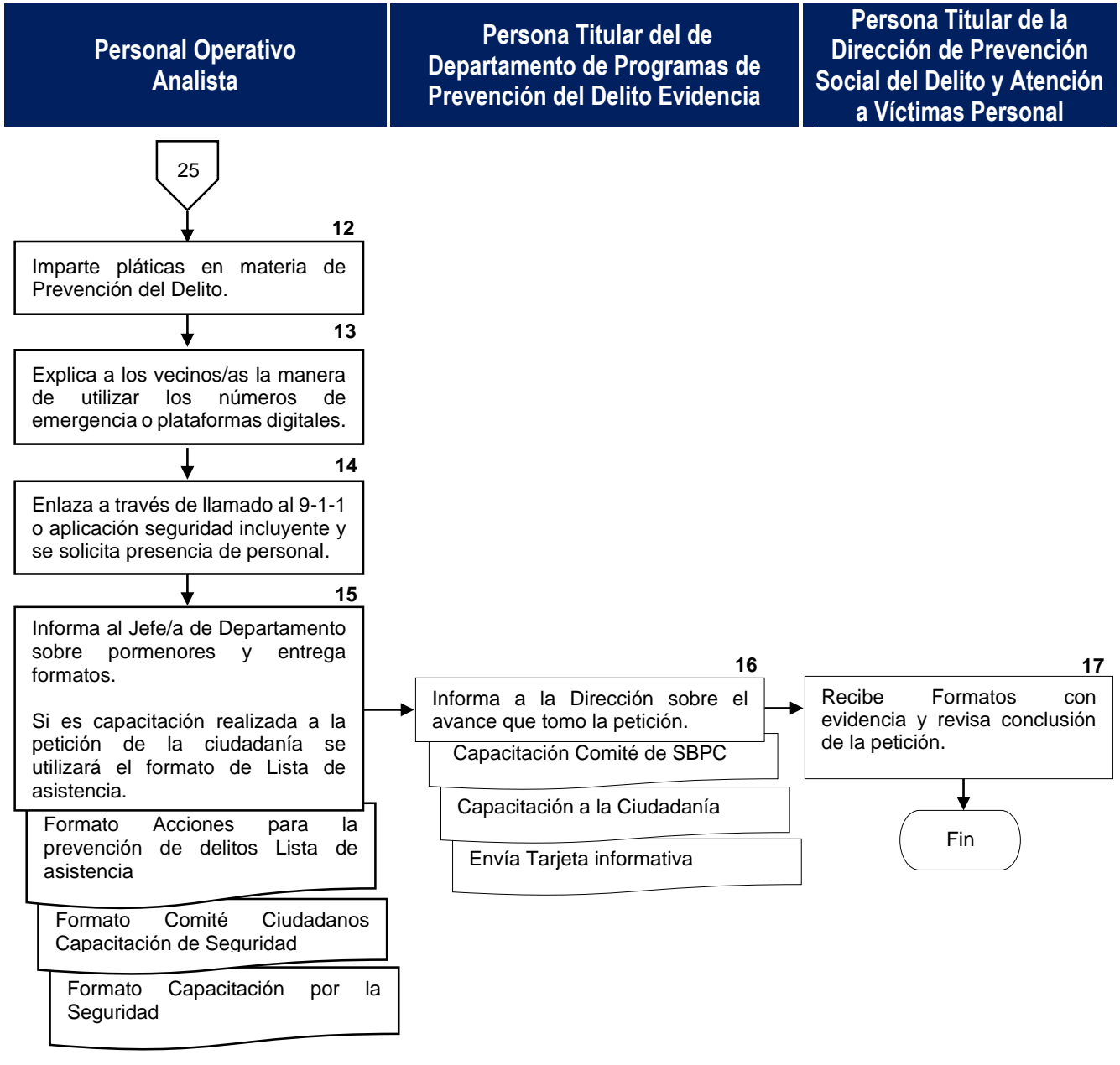
Personal Operativo Analista





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

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".





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

PROGRAMA VECINOS CONTIGO Y SEGUROS COMITÉS CIUDADANOS (FORM.639/SSC/022224)



PROGRAMA VECINOS CONTIGO Y SEGUROS COMITÉS CIUDADANOS

CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD

Colonia: _____ No. Comité _____

Dirección: _____ Zona _____ Vector _____ Representante: _____

Latitud _____ Longitud _____ Junta Auxiliar: _____ Secretario: _____

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

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

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

FORM.639/SSC/022224



Secretaría de Seguridad Ciudadana

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DPSDAV/056/17052023

Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2023

Número de Revisión: 01

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

FORMATO DE CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD: FORM.633/SSC/022224



Secretaría de Seguridad Ciudadana

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

CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD

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

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

FORM.633/SSC/022224



Secretaría de Seguridad Ciudadana

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DPSDAV/056/17052023

Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2023

Número de Revisión: 01

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

FORMATO DE ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN DE DELITOS LISTA DE ASISTENCIA (FORM.641/SSC/022224)



Secretaría de Seguridad Ciudadana

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

ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN DE DELITOS

LISTA DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA CAPACITACION:		FECHA:	
COLONIA:	JUNTA AUXILIAR:	ZONA:	VECTOR:
DIRECCION:		Latitud:	Longitud:

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

FORM.641/SSC/022224



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

V. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

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:	<ol style="list-style-type: none">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.

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

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 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.	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 que dará la atención correspondiente.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si no es una emergencia, continúa en actividad No. 5, en caso contrario: 		
Personal Operativo / Analistas	4	Acude al lugar de los hechos o donde se encuentre la víctima.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> 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
		<ul style="list-style-type: none"> Si no requiere traslado a instancia de salud, continúa en la actividad No. 7, en caso contrario: 		
Personal Operativo / Analistas	6	Brinda atención psicológica y/o jurídica:	N/A	N/A



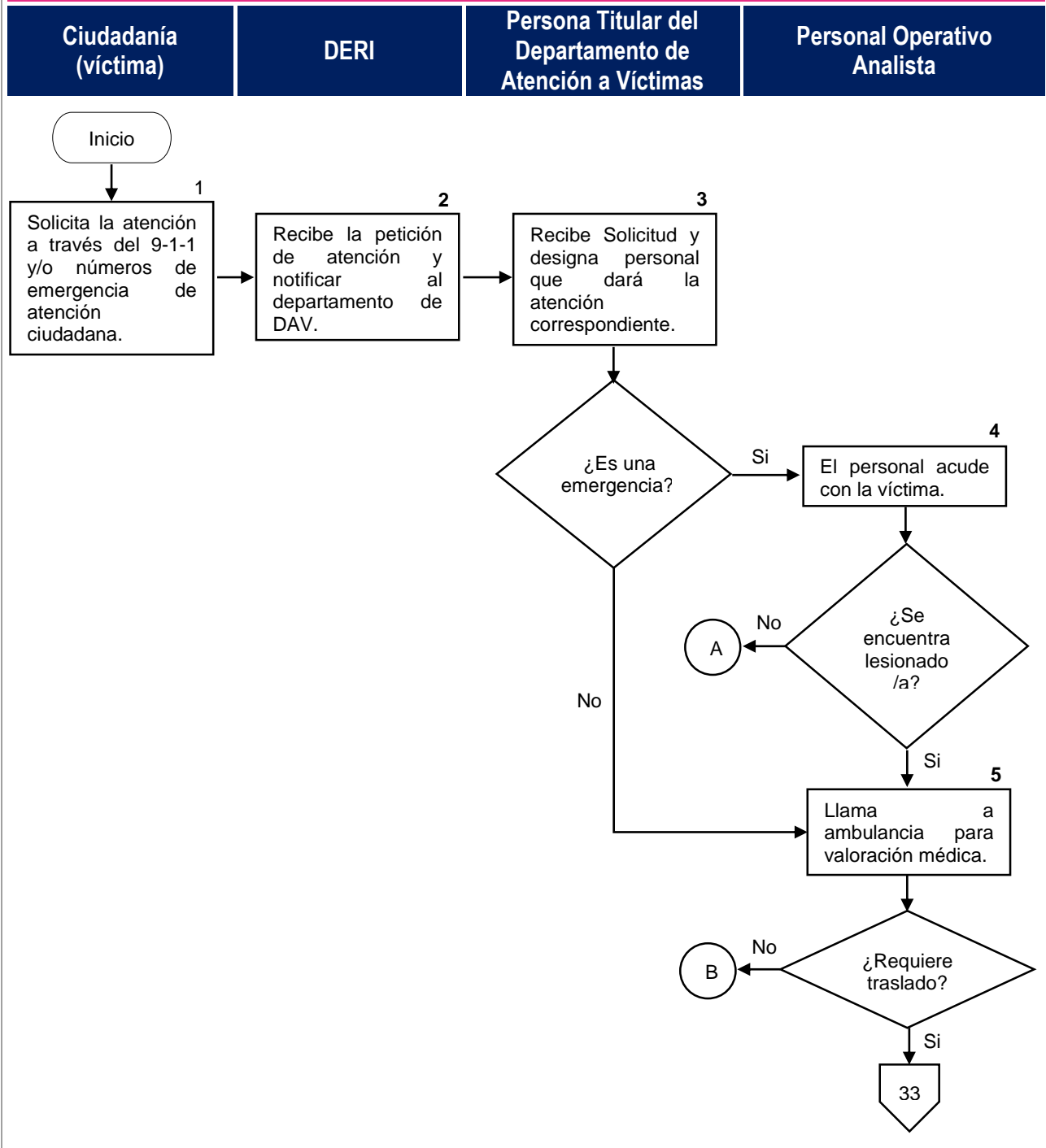
Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
		<ul style="list-style-type: none">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
		<ul style="list-style-type: none">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 del Delito.	Expediente Único FORM. 821/SSC/122 124	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/122 124	Original



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

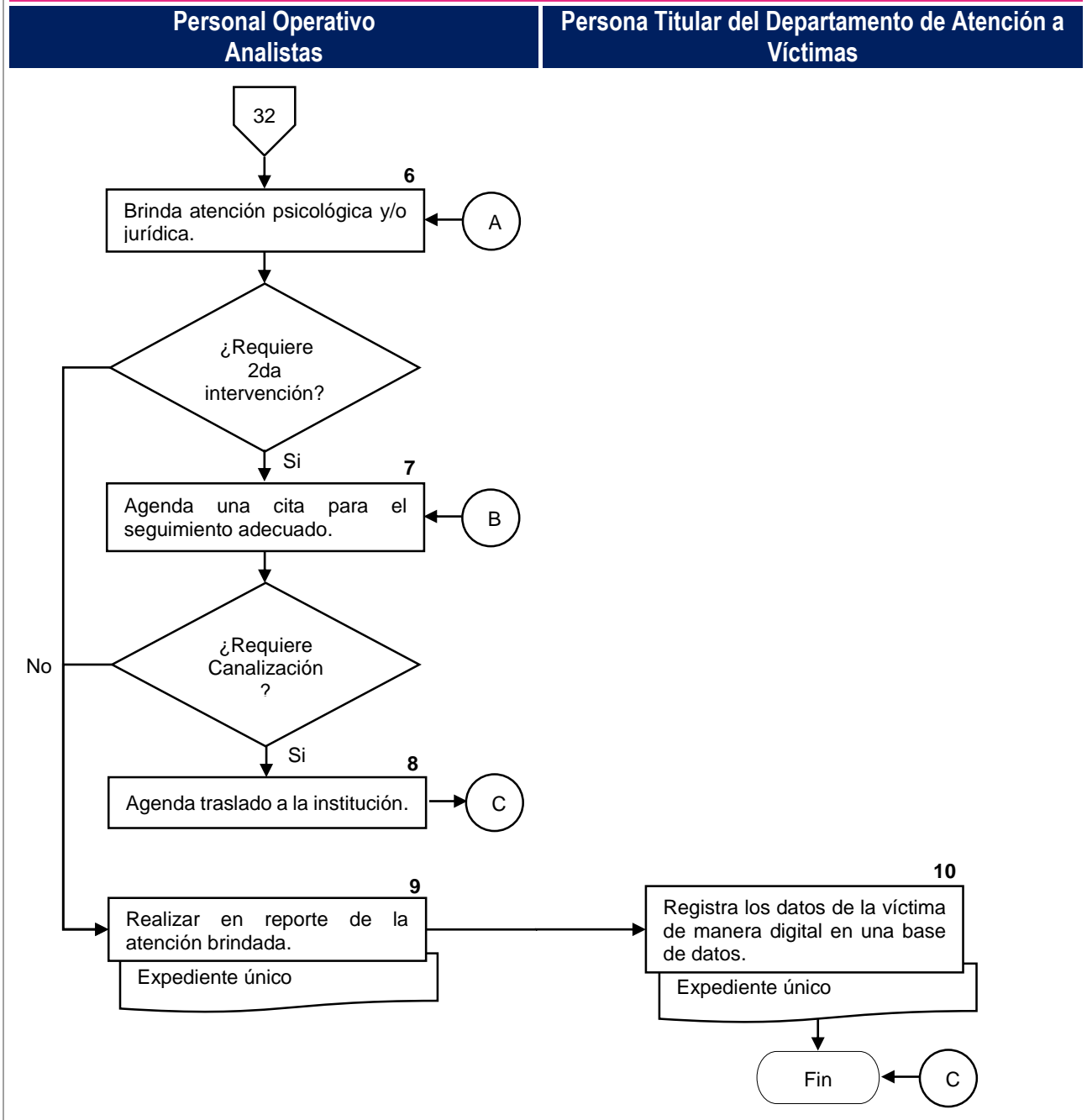
Diagrama de flujo del Procedimiento para la brindar atención psicológica y/o legal a víctimas del delito.





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


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 Víctimas

FORMATOS EXPEDIENTE ÚNICO FORM. 821/SSC/122124



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

EXPEDIENTE ÚNICO - ATENCIÓN A VÍCTIMAS

DATOS DE CONTROL

FECHA:	DÍA DE LA SEMANA:	FOLIO:	TIPO DE ENTREVISTA: <input type="radio"/> Presencial <input type="radio"/> Telefónica
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
HORA DE DESPACHO:	HORA DE ARRIBO:	HORA DE TÉRMINO:	VÍCTIMA: <input type="radio"/> Directa <input type="radio"/> Indirecta
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

GENERALES VÍCTIMA DIRECTA

NOMBRES (S):	APELLIDO PATERNO:	APELLIDO MATERNO:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
EDAD:	SEXO: <input type="radio"/> Hombre <input type="radio"/> Mujer	ESTADO CIVIL:
<input type="text"/>		<input type="text"/>
ESCOLARIDAD:	GRUPO ÉTNICO:	TELÉFONO:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	RELIGIÓN:	OCUPACIÓN:
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DOMICILIO PARTICULAR:		
<input type="text"/>		

GENERALES VÍCTIMA INDIRECTA

NOMBRES (S):	APELLIDO PATERNO:	APELLIDO MATERNO:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
EDAD:	SEXO: <input type="radio"/> Hombre <input type="radio"/> Mujer	ESTADO CIVIL:
<input type="text"/>		<input type="text"/>
ESCOLARIDAD:	GRUPO ÉTNICO:	TELÉFONO:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	RELIGIÓN:	OCUPACIÓN:
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DOMICILIO PARTICULAR:		
<input type="text"/>		

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/SSC/122124



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

		DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	
LUGAR DE ATENCIÓN:	OTRO:	SE REALIZÓ TRASLADO DAV: <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
LUGAR DE TRASLADO: <input type="text"/>			
FUENTE DE CANALIZACIÓN: <input type="text"/>			
OTRO: <input type="text"/>			
CANALIZACIÓN:	<input type="text"/>		DENUNCIÓ: <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
CDI: <input type="text"/>			
EVENO O DELITO:	<input type="text"/>		PUESTA A DISPOSICIÓN O PRESENTACIÓN DAV: <input type="radio"/> No <input type="radio"/> MP <input type="radio"/> JC <input type="radio"/> INM
EVENO O DELITO REAL: <input type="text"/>			
FALTA ADMINISTRATIVA: <input type="text"/>			
CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS:		CARACTERÍSTICAS DE ARMA U OBJETOS UTILIZADOS:	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
MEDIOS DE ARRIBO:	ALIAS O APODOS:	NOMBRE DEL POSIBLE AGRESOR:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
HORARIOS, RUTINAS O SITUACIÓN QUE PUEDA MOTIVAR EL DELITO:		TIPO DE RELACIÓN CON LA VÍCTIMA:	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
DINÁMICA DE LOS HECHOS			
<input type="text"/>			
DATOS GENERALES PERSONA DESAPARECIDA: <input type="text"/>			
VALORACIÓN PSICO-SOCIAL			
<input type="text"/>			
ORIENTACIÓN JURÍDICA			
<input type="text"/>			



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/SSC/122124



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

		DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	
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/SSG/122124



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

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para implementar el Programa Puebla Contigo y Sin Violencia.
Objetivo:	Prevenir, atender y frenar la violencia contra las mujeres, 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, fomentando la conformación de grupos de apoyo.
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:	<ol style="list-style-type: none"> 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 los Programas de prevención del delito. 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 Ciudad 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.

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

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, 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	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
		<ul style="list-style-type: none"> 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
		<ul style="list-style-type: none"> Si no solicitan intervención personalizada, continúa en la actividad No. 7, en caso contrario: 		
	6	<p>Contacta a la persona y continúa con en el Procedimiento para brindar atención psicológica y/o legal a víctimas del delito.</p> <p>Termina procedimiento</p>	N/A	N/A



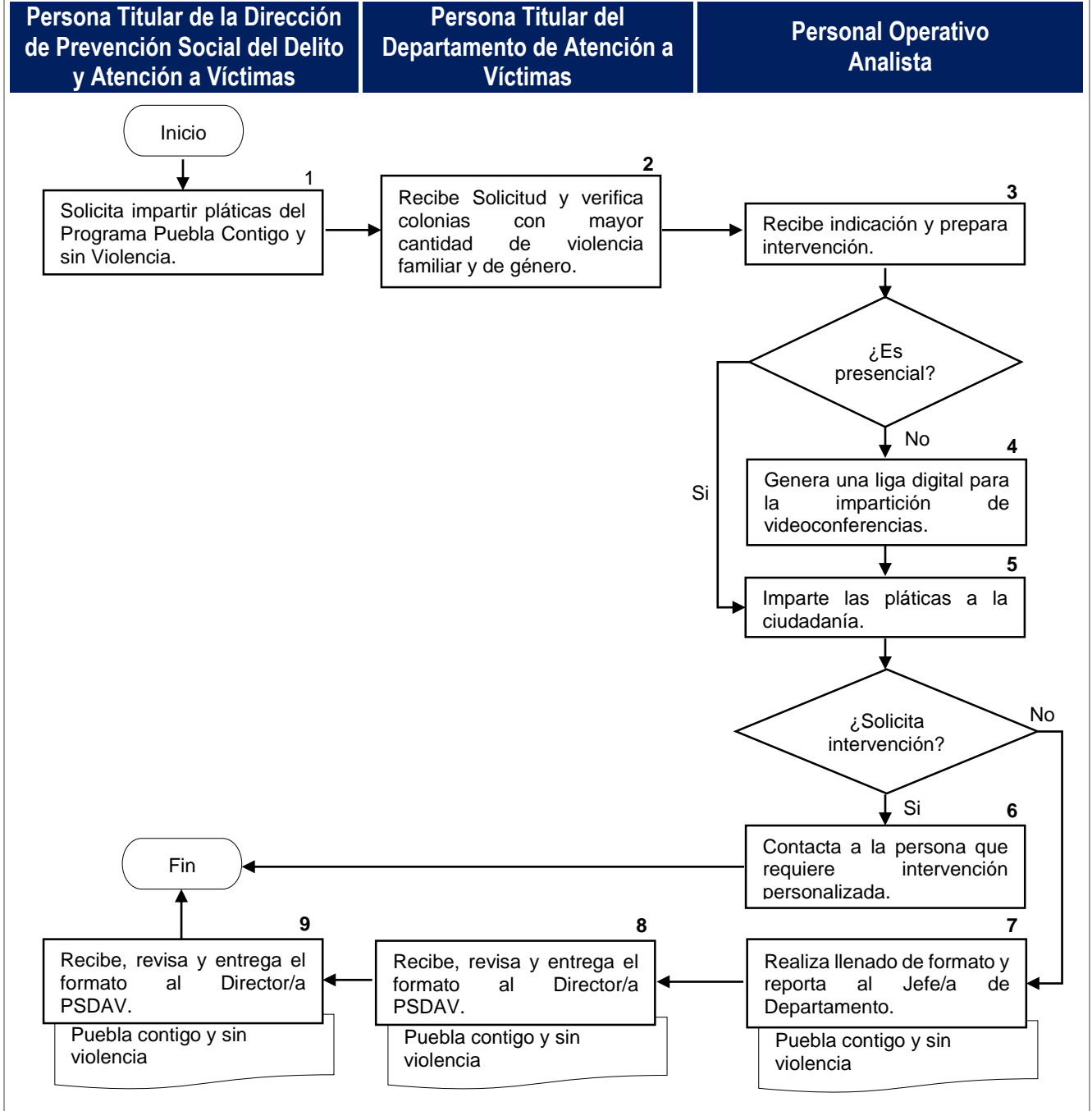
Manual de Procedimientos de la Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas

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 de de Atención a Víctimas	Puebla Contigo y sin Violencia FORM.632/S SC/022224	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.632/S SC/022224	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.632/S SC/022224	N/A



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

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





Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DPSDAV/056/17052023

Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2023

Número de Revisión: 01

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

PUEBLA CONTIGO Y SIN VIOLENCIA (FORM.632/SSC/022224)



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

PUEBLA CONTIGO Y SIN VIOLENCIA

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

Conferencia / Taller:		Fecha	
Ponente / Instructor:			
Ubicación:		Junta Auxiliar	
Latitud	Longitud	Zona	

Total de Beneficiados	Niños (as) (5 a 11 años)	Adolescentes (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					

No.	Nombre	Hombre	Mujer	Edad	Domicilio	Telefono	Firma
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Contigo
y con rumbo.

Puebla
Contigo y con rumbo.



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

FORM.632/SSC/022224



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

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y JURÍDICA A VÍCTIMAS.** Asistencia inicial psicológica y jurídica que recibe una víctima.
- b) **DAV.** Departamento de Atención a Víctimas
- c) **DELITO.** Acción u omisión voluntaria o imprudente penada por la ley.
- d) **DERI.** Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata.
- e) **DPPD.** Departamento de Programas de Prevención del Delito.
- f) **DPSDAV.** Dirección de Prevención Social del Delito y Atención a Víctimas.
- g) **PREVENCIÓN DEL DELITO.** 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.** Actuaciones que se llevan a cabo desde el inicio del mismo y hasta el final.
- i) **SOLICITUD.** Carta o documentos en que se pide algo de manera oficial.
- j) **SSC.** Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- k) **VÍCTIMA.** Persona que padece las consecuencias dañosas de un delito.