

**INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**  
**ACUERDO NÚMERO DG-CINCUENTA Y CINCO GUION DOS MIL VEINTITRÉS**  
**(DG-55-2023)**

**GUATEMALA, SEIS DE JULIO DE DOS MIL VEINTITRÉS**

**LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

**CONSIDERANDO:**

Que el Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y sus reformas, crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito o Instituto de la Víctima, con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito, para lograr la reparación digna a la cual tiene derecho. Así mismo, es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio, independencia funcional y orgánica. Se regirá por lo establecido en su Ley Orgánica y su Reglamento General.

**CONSIDERANDO:**

Que los numerales 1 y 6 del artículo 18 del Decreto 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, establecen que son funciones del Director (a) General, realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención y protección a las víctimas; como aprobar las normativas internas, así como los manuales de trabajo. Asimismo, el artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establece que el Director (a) General tiene plenas facultades técnicas, legales y administrativas, para ejercer todas las funciones que la Ley Orgánica y su Reglamento, demás reglamentos específicos y normas internas de funcionamiento le atribuyan, por ello tiene la obligación de establecer los lineamientos de trabajo del Instituto de la Víctima.

**CONSIDERANDO:**

9

Que mediante Oficio Número DPDI-067-2023/LE de fecha 5 de julio de 2023, remitió a esta Dirección General el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, el Manual de Procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional el cual fue actualizado debido a los hallazgos detectados en la Auditoría Externa, así como en seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo un mejor control en las próximas actualizaciones y/o modificaciones que deban tener los procedimientos, por necesidad del servicio, reformas o nuevas disposiciones legales y administrativas. Por lo que deviene procedente emitir la disposición que apruebe los procedimientos que actualizan el Manual de Procedimientos de dicha Dependencia.

**POR TANTO:**

Con base en lo considerado y en uso de las funciones que le confieren los numerales 1 y 6 del artículo 18, y el artículo 26 Bis, ambos del Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

**ACUERDA:**

**Artículo 1. Aprobación y actualización.** Aprobar la versión número tres (3) de los procedimientos que se detallan a continuación, los cuales a partir de la emisión del presente Acuerdo se realizarán conforme a la descripción detallada en el documento anexo, que pasarán a formar parte del Manual de Procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional; por lo que se actualiza dicho Manual. El cual queda sujeto a las actualizaciones que sean pertinentes por la necesidad del servicio, así como por reformas o nuevas disposiciones legales y administrativas relacionadas con la materia.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>			
<b>No.</b>	<b>Nombre del Procedimiento</b>	<b>Número de Versión Aprobada</b>	<b>Número de folios</b>
1	Procedimiento de Administración Documental	3	20
2	Procedimiento de Elaboración del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Multianual, Plan Operativo Anual Institucional	3	13
3	Procedimiento de Revisión y Modificación de la Estructura Programática	3	08
4	Procedimiento para la Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto	3	09
5	Procedimiento para la Programación de Metas Físicas Ingresadas en los Sistemas Informáticos Gubernamentales Correspondientes	3	07
6	Procedimiento para el Seguimiento, Ejecución o Modificación de Metas Físicas ingresadas en los Sistemas Informáticos Gubernamentales	3	14
7	Procedimiento de Elaboración del Informe Cuatrimestral de Gestión Presupuestaria, Metas Físicas e Indicadores de Desempeño	3	09
8	Procedimiento de Elaboración del Informe Anual y Público de Labores	3	08
9	Procedimiento de Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	3	18
10	Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias	3	10
11	Procedimiento de Evaluaciones Internas del Sistema de Gestión de Calidad	3	30
12	Procedimiento de Mejora Continua	3	12
13	Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección	3	12

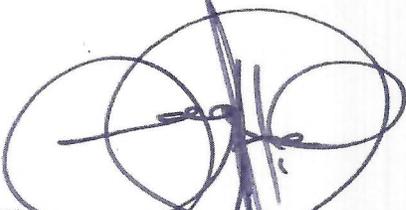
**Artículo 2. Responsable.** El Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional del Instituto de la Víctima es el responsable del contenido, aplicación, control y seguimiento del Manual aprobado a través del presente Acuerdo, siendo su responsabilidad la implementación y socialización respectiva, así como proponer las actualizaciones y/o revisiones a este Manual, para ser aprobadas por la Dirección General.

**Artículo 3. Aspectos no previstos.** Los aspectos no previstos en el Manual aprobado a través del presente Acuerdo, serán resueltos en su orden por el Jefe (a) del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional o por la Dirección General, según corresponda.

**Artículo 4. Derogatoria.** Se deroga el Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, aprobado mediante Acuerdo Número DG guion setenta y uno guion dos mil veintidós (DG-71-2022) de fecha diecinueve (19) de diciembre de dos mil veintidós (2022) de la Dirección General del Instituto de la Víctima.

**Artículo 5. Vigencia.** El presente Acuerdo entra en vigencia a partir del diecisiete (17) de julio de dos mil veintitrés (2023).

**NOTIFÍQUESE**

  
**MSc. Alejandra Carrillo**  
Directora General  
Instituto de la Víctima





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE  
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**APROBADO MEDIANTE ACUERDO**

**DG-55-2023**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**VERSIÓN 3**

**GUATEMALA, JULIO 2023**

**Vigencia:** 17/07/2023

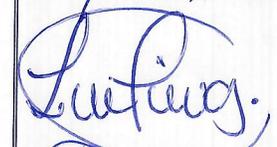
**Código:** DPDI-MA-1

**Elaboración:** 12/05/2023

**Ámbito de Aplicación:**

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Etapas	Nombre y cargo	Firma	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		12/05/2023
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Lucía Fernanda García Vásquez Asistente Administrativa I Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		29/05/2023
<b>Revisado por:</b>	Licda. Ana Lucía González Solís Secretaria General		19/06/2023
<b>Aprobado por:</b>	MSc. Mayra Alejandra Carrillo de León Directora General		06/07/2023

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
CÓDIGO: DPDI-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 3 de 7

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVOS .....	5
3. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS QUE CONFORMAN EL MANUAL.....	6
4. CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES .....	7

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	CÓDIGO: DPDI-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023

## INTRODUCCIÓN

En el marco de las disposiciones constitucionales y de las responsabilidades internacionales asumidas por el Estado de Guatemala en materia de Derechos Humanos, concretamente en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, el Congreso de la República de Guatemala aprobó el Decreto Número 21-2016 que crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito como el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica, el cual se rige por lo establecido en su Ley Orgánica y su Reglamento.

El Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional es el responsable de coordinar los procesos de planificación estratégica y operativa, programación y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos, así mismo proponer acciones que apoyen a la ejecución de los planes operativos anuales, multianuales y estratégicos, diseñando un sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación para el cumplimiento de las políticas y normas de los órganos rectores en la materia.

El Manual de Procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades que desarrolla esta dependencia, para la ejecución eficiente de las mismas.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	CÓDIGO: DPDI-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023

## OBJETIVOS

### General

Contar con un instrumento de orientación y utilidad para la gestión interna institucional, integrando una serie de acciones que permiten desarrollar las actividades y tareas propuestas de una manera organizada, con el fin de agilizar su desarrollo e incremento en la calidad de las funciones que corresponden al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional del Instituto de la Víctima.

### Específicos

- Establecer una herramienta de consulta que permita orientar al personal del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, en el ámbito de sus responsabilidades.
- Desarrollar de forma ordenada y detallada los procedimientos del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional con las actividades que corresponden.
- Establecer las responsabilidades específicas del personal del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional a través de los procedimientos, haciendo uso eficiente y racional de los recursos humanos, técnicos y materiales de dicha dependencia.
- Emitir directrices en materia de planificación estratégica y operativa, manuales y procedimientos aplicables a las dependencias sustantivas, administrativas y técnicas.

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	CÓDIGO: DPDI-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 6 de 7

### LISTADO DE PROCEDIMIENTOS QUE CONFORMAN EL MANUAL

No.	Nombre del Procedimiento	Número de Versión	Número de folios
1	Procedimiento de Administración Documental	3	20
2	Procedimiento de Elaboración del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Multianual, Plan Operativo Anual Institucional	3	13
3	Procedimiento de Revisión y Modificación de la Estructura Programática	3	08
4	Procedimiento para la Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto	3	09
5	Procedimiento para la Programación de Metas Físicas Ingresadas en los Sistemas Informáticos Gubernamentales Correspondientes	3	07
6	Procedimiento para el Seguimiento, Ejecución o Modificación de Metas Físicas ingresadas en los Sistemas Informáticos Gubernamentales	3	14
7	Procedimiento de Elaboración del Informe Cuatrimestral de Gestión Presupuestaria, Metas Físicas e Indicadores de Desempeño	3	09
8	Procedimiento de Elaboración del Informe Anual y Público de Labores	3	08
9	Procedimiento de Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	3	18
10	Procedimiento de Gestión de Quejas y Sugerencias	3	10
11	Procedimiento de Evaluaciones Internas del Sistema de Gestión de Calidad	3	30
12	Procedimiento de Mejora Continua	3	12
13	Procedimiento de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección	3	12

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>		
	CÓDIGO: DPDI-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 7 de 7

### CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

NO. DE VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	TIPO DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	APARTADOS MODIFICADOS	PÁGINAS AFECTADAS
3	06/07/2023	Mayor	Atender nuevos lineamientos de administración documental y de aprobación de manual de procedimientos.	Carátula, Cuadro de Aprobación, Índice y se agregó el apartado del listado de procedimientos que conforman el manual	1-3 y 6