

**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:**

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






**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN  
DEL INFORME ANUAL Y PÚBLICO DE LABORES**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**VERSIÓN 3**

GUATEMALA, JULIO 2023

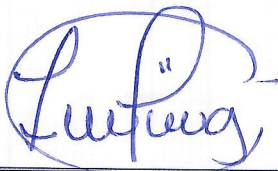

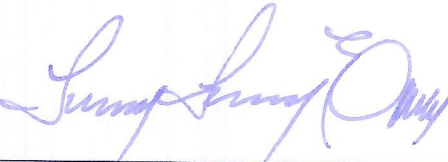
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL Y PÚBLICO DE LABORES</b>		
CÓDIGO: DPDI-PRO-8	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 2 de 8

<b>Vigencia:</b> 17/07/2023	<b>Código:</b> DPDI-PRO-8	<b>Elaboración:</b> 10/05/2023
-----------------------------	---------------------------	--------------------------------


**Ámbito de Aplicación:**

**DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS, UNIDADES, SEDES Y SUBSEDES DEL INSTITUTO  
PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

## PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL Y PÚBLICO DE LABORES

Etapas	Nombre y cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Lucía Fernanda García Vásquez Asistente Administrativa I Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
<b>Diseñado y Estructurado por:</b>	Lucía Fernanda García Vásquez Asistente Administrativa I Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	
<b>Revisado y Aprobado por:</b>	Londy Lucrecia Elias Ceseña Jefe III del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	



	<b>PROCEDIMIENTO</b>			
	<b>DE ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL Y PÚBLICO DE LABORES</b>			
	CÓDIGO: DPDI-PRO-8	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 3 de 8

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO


Establecer las actividades para la recopilación de información en la elaboración del Informe Anual y Público de Labores según numeral 12 del Artículo 18 de la Ley Orgánica del Instituto, donde se indican los principales logros institucionales alcanzados durante el Ejercicio Fiscal correspondiente.

El alcance del presente procedimiento aplica a las Direcciones, Departamento y Unidades del Instituto de la Víctima, cuantificando e incluyendo los objetivos operativos alcanzados durante el año que corresponde.

## 2. GLOSARIO

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente procedimiento se entiende por:


- a) **Informe Anual y Público de Labores:** Documento escrito donde se indican los resultados anuales de las actividades administrativas, operativas y financieras del Instituto de la Víctima.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>DEL INFORME ANUAL Y PÚBLICO DE LABORES</b>		
CÓDIGO: DPDI-PRO-8	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 4 de 8

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES


El Procedimiento de Elaboración del Informe Anual y Público de Labores contiene las actividades, responsables y descripciones siguientes:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
<b>3.1 SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>		
1. <b>Solicitud de información a las Direcciones, Departamentos y Unidades</b>	Jefe (a) y/o Asistente del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	Solicita a las Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto de la Víctima por medio de memorándum con visto bueno de Dirección General, la información de las actividades más relevantes realizadas durante el Ejercicio Fiscal correspondiente.  Asimismo, se revisan los Informes Narrativos Cuatrimestrales de cada Dirección, los cuales servirán de base para la elaboración del Informe Anual de Labores.
2. <b>Recepción y revisión de información</b>	Jefe (a) y/o Asistente del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	Recibe información física y digital por parte de las dependencias del Instituto de la Víctima.
<b>3.2 ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LABORES</b>		
3. <b>Elaboración del Informe Anual de Labores</b>	Jefe (a) y/o Asistente del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	Preparan el documento con la información integrada, incluyendo gráficas y tablas, y traslada proyecto del documento para revisión por parte de Secretaría General.
4. <b>Revisión de proyecto de informe</b>	Secretaria (o) General	Recibe y revisa.  Si todo está bien, devuelve al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional para que continúe con las gestiones correspondientes.  De lo contrario devuelve para que se realicen las correcciones correspondientes.
5. <b>Traslado a la Unidad de Comunicación</b>	Jefe (a) y/o Asistente del Departamento	Recibe y traslada a la Unidad de Comunicación Social para la diagramación correspondiente.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL Y PÚBLICO DE LABORES</b>		
	CÓDIGO: DPDI-PRO-8	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023
			Página 5 de 8

	<b>Social</b>	de Planificación y Desarrollo Institucional	
6.	<b>Revisión la versión final de los documentos</b>	Secretaria (a) General y Director (a) General	<p>Revisan la versión final de los documentos.</p> <p>Si los autorizan, devuelve a la Unidad de Comunicación Social para lo que corresponde.</p> <p>De lo contrario, regresa a la actividad 3 para que se realicen las correcciones correspondientes.</p>
7.	<b>Envío de Informe Anual de Labores</b>	Jefe(a) y/o Asistente del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	<p>Elabora oficios de entrega a las Instituciones correspondientes y traslada a Dirección General para firma.</p> <p>Al estar firmados, envía a las instituciones correspondientes con un ejemplar del Informe Anual de Labores.</p>
8.	<b>Archivo de documentos</b>	Jefe(a) y/o Asistente del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional	<p>Archiva y resguarda un ejemplar del Informe Anual de Labores para futuras consultas.</p> <p>Finaliza el procedimiento.</p>



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>DEL INFORME ANUAL Y PÚBLICO DE LABORES</b>		
CÓDIGO: DPDI-PRO-8	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 6 de 8

#### **4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

##### **4.1 Procedimientos**

No aplica

##### **4.2 Formularios, Instructivos y guías**

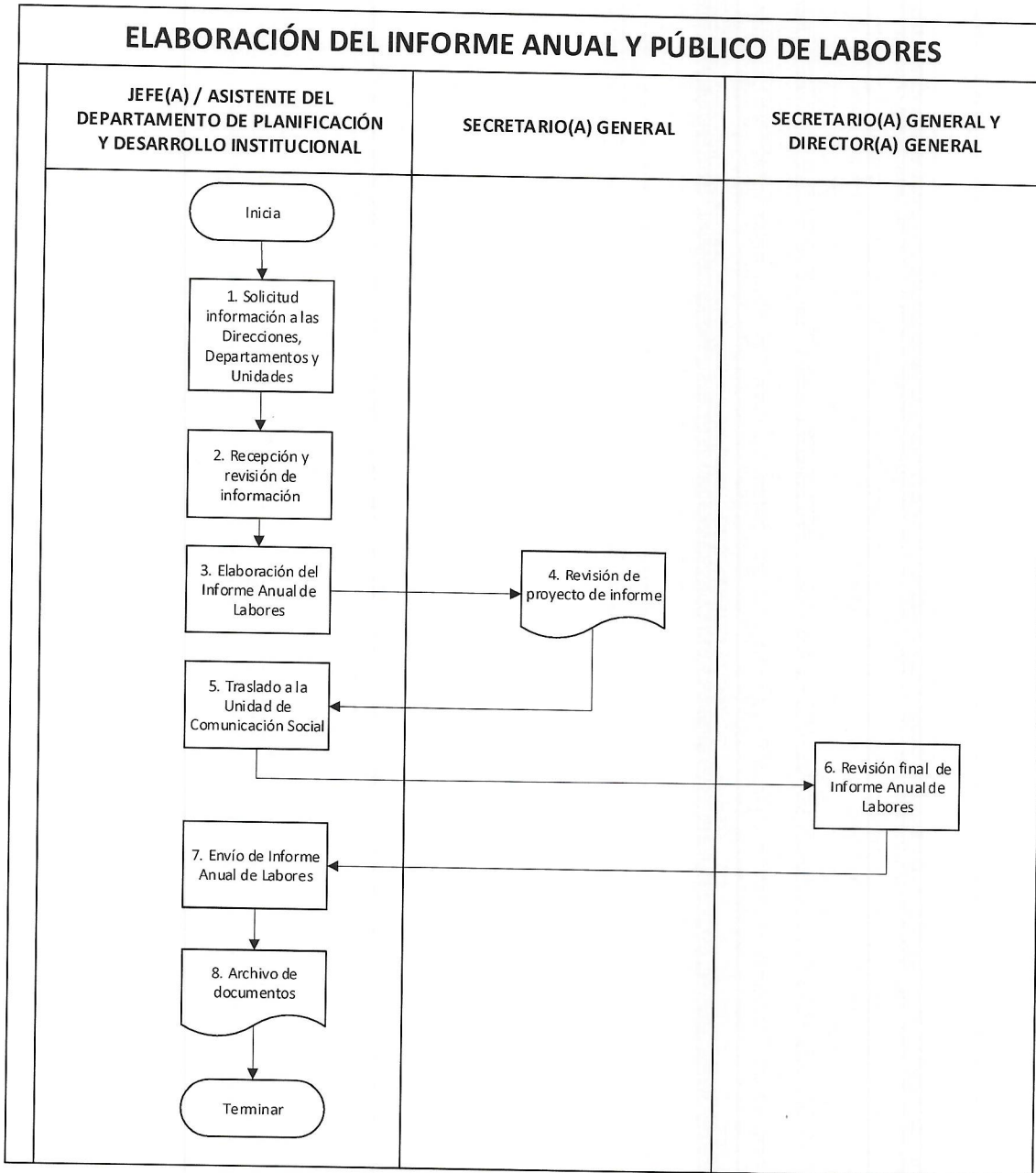
No aplica

##### **4.3 Documentos Externos**


- 4.3.1 Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto
- 4.3.2 Acuerdo Gubernativo Número 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto
- 4.3.3 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.

5. ANEXOS

FLUJOGRAMA





	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DE ELABORACIÓN</b>		
	<b>DEL INFORME ANUAL Y PÚBLICO DE LABORES</b>		
CÓDIGO: DPDI-PRO-8	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 06/07/2023	Página 8 de 8

### 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	Actualización de los lineamientos de administración documental y de aprobación de manual de procedimientos.	Carátula, y se agregó el cuadro de control de cambios y actualizaciones	1,2 y 8