

INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO
ACUERDO NÚMERO DG GUION CIENTO VEINTITRÉS GUION DOS MIL VEINTICINCO
(DG-133-2025)

GUATEMALA, DIEZ DE NOVIEMBRE DE DOS MIL VEINTICINCO

**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, crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito del 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 tienen derecho. Así mismo, es el ente rector de las políticasictimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio, independencia funcional y orgánica; que se registró por lo establecido en su Ley Orgánica y su Reglamento General.

CONSIDERANDO

Que los numerales 1, 6 y 15 del artículo 18 del 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, establecen entre otras que, son funciones del Director General, el realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención y protección a las víctimas; aprobar las normativas internas así como los manuales de trabajo; y desempeñar las demás funciones de conformidad con los fines para los que fue creada la institución y que el Artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establece que el Director General posee plenas facultades técnicas, legales y administrativas, para ejercer todas las funciones que la Ley Orgánica, reglamentos y normas internas de funcionamiento le atribuyan.

CONSIDERANDO

Que el Artículo 43 del Acuerdo Número 68-2022 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento Orgánico Interno del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establece que a partir de la vigencia de este Reglamento, se deberá actualizar el Manual de Organización y Funciones, por lo que es necesario aprobar la versión tres (3) del Manual de Organización y Funciones que se adecúe a la estructura institucional vigente y que cumpla con el contenido de los Acuerdos de Dirección General números DG-74-2025, DG-85-2025 y DG-92-2025, los cuales aprobaron las reformas al Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Víctima.

CONSIDERANDO

Que el Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, mediante el cual se aprueban las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, establece en su Marco Conceptual que es responsabilidad de la máxima autoridad definir directrices y normativa interna para la implementación y supervisión de un efectivo control interno y definir la estructura organizacional de acuerdo con las necesidades de la entidad; por lo que el Manual de Organización y Funciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito se constituye como un instrumento técnico-administrativo esencial para fortalecer el control interno, la estructura organizacional, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.



POR TANTO

La Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, con base en lo considerado y en ejercicio de las funciones que le confieren los numerales 1, 6 y 15 del Artículo 18, y el Artículo 26 Bis, ambos del 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; así como el Artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

ACUERDA

Artículo 1. Aprobación. Aprobar el Manual de Organización y Funciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, versión tres (3), el cual consta de setenta y cinco (75) hojas impresas en su lado anverso.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. El Manual de Organización y Funciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, es de aplicación obligatoria para todas sus dependencias y debe ser implementado en el ámbito de su competencia.

Artículo 3. Responsabilidad. Es responsabilidad de cada dependencia del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, dar cumplimiento al Manual de Organización y Funciones.

Artículo 4. Socialización y comunicación. El Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica del Instituto de la Víctima, es el responsable de la socialización del Manual de Organización y Funciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, versión tres (3), aprobado a través del presente Acuerdo, en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

Artículo 5. Archivo y custodia. El Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional del Instituto de la Víctima, a través de su Unidad de Organización y Desarrollo Organizacional, será el responsable de archivar y custodiar en formato físico y copia digital, el Manual de Organización y Funciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, aprobado por la Dirección General.

Artículo 6. Derogatoria. Se deroga el Acuerdo Número DG-45-2023 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, el cual aprobó la versión dos (2) del Manual de Organización y Funciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Artículo 7. Vigencia. El presente acuerdo entrará en vigencia a partir del día de su aprobación.

NOTIFÍQUESE.



Rebeca Aída González Leche
Directora General
Instituto de la Víctima



Fernando López Carrera Santiago
Secretaría General
Instituto de la Víctima



ACUERDO NÚMERO DG GUION CIENTO TREINTA Y SIETE GUION DOS MIL VEINTICINCO

(DG-137-2025)

GUATEMALA, CATORCE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL VEINTICINCO

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

CONSIDERANDO

Que por error involuntario en el ACUERDO NÚMERO DG GUION CIENTO TREINTA Y TRÉS GUION DOS MIL VEINTICINCO (DG-133-2025) de fecha 10 de noviembre de 2025, se consignó en letras la palabra "VEINTITRÉS" siendo lo correcto "TREINTA Y TRÉS"

POR TANTO

La Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, con base en lo considerado y en ejercicio de las funciones que le confieren los numerales 1 y 15 del Artículo 18 y el Artículo 26 Bis, ambos del 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; así como el Artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

ACUERDA

Artículo 1. Se rectifica el ACUERDO NÚMERO DG GUION CIENTO TREINTA Y TRÉS GUION DOS MIL VEINTICINCO y en números DG-133-2025 de fecha 10 de noviembre de 2025, en el sentido de que en el mismo debe leerse en letras quedando de la siguiente manera: ACUERDO NÚMERO DG GUION CIENTO TREINTA Y TRÉS GUION DOS MIL VEINTICINCO (DG-133-2025) ACUERDO NÚMERO DG GUION CIENTO TREINTA Y TRÉS GUION DOS MIL VEINTICINCO y no como equivocadamente se consignó en el mismo.

Artículo 2. El presente Acuerdo surte sus efectos legales inmediatamente.

NOTIFÍQUESE



Rebeca Aída González Lecne
Directora General
Instituto de la Víctima



Zarina Vanessa Guzmán Castañón
Secretaría General
Instituto de la Víctima





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA
ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA
DEL DELITO**

APROBADO MEDIANTE ACUERDO

DG-133-2025

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

VERSIÓN 3

GUATEMALA, NOVIEMBRE 2025

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

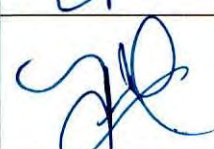
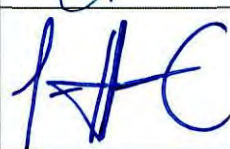
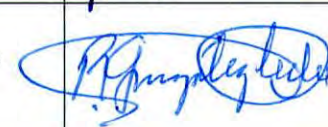
Página 2 de 75

Vigencia: 10/11/2025	Código: DG-MA-1	Elaboración: 14/10/2025
----------------------	-----------------	-------------------------

Ámbito de Aplicación:

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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

Etapas	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Fanuel Macbanai García Morales Director Dirección de Asistencia Legal		21/07/2025
	María Guisel De León Ortiz Directora Dirección de Servicios Victimológicos		
	Luis Gerardo Mendizábal Puac Director Dirección de Recursos Humanos		
	Rafael Arístides Ortiz Reyes Director Dirección Financiera		
	Sigfrido Mendizábal Klée Director Dirección Administrativa		
	María Yessenia Rojas Torres Jefe Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		
Diseñado y Estructurado por:	María Yessenia Rojas Torres Jefe Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		14/10/2025
Revisado por:	Fernando Isaías Carrera Santiago Secretario General		16/10/2025
Aprobado por:	Rebeca Aída González Leche Directora General		10/11/2025

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO			
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 3 de 75

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS.....	5
GLOSARIO	6
DISPOSICIONES LEGALES.....	10
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.....	15
ORGANIZACIÓN INTERNA.....	17
DIRECCIÓN GENERAL.....	19
SECRETARÍA GENERAL	34
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA LEGAL	36
DIRECCIÓN DE SERVICIOS VICTIMOLÓGICOS.....	44
DIRECCIÓN FINANCIERA	54
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	60
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	66
CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES.....	75



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 4 de 75

INTRODUCCIÓN

El Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito fue creado mediante el Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, con el objetivo de brindar asistencia legal y atención victimológica a las víctimas del delito, así también, establece que es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, se constituye como una persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica, regida por su Ley Orgánica, Reglamento General de la Ley Orgánica, Reglamento Orgánico Interno y Reglamento Interno de Trabajo y sus respectivas reformas.

El contenido del Manual de Organización y Funciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito permite contar con un instrumento técnico-administrativo de gestión que describe las funciones específicas de cada unidad administrativa del Instituto de la Víctima, de conformidad con su función principal dictada en su marco normativo. Asimismo, contiene la estructura y organización general, establecida para lograr los objetivos institucionales haciendo uso de los recursos disponibles y lograr un mayor grado de eficiencia y eficacia en el desempeño de las competencias que la ley le asigna.

Su detalle establece con claridad las jerarquías y líneas de mando dentro de la estructura organizacional del Instituto de la Víctima, las cuales facilitan la comprensión de las relaciones de sus dependencias, evitando la duplicidad de funciones y facilitando las líneas de comunicación necesarias para el cumplimiento del mandato institucional. Las funciones de cada dependencia administrativa detalladas en el presente manual brindan el quehacer base para el establecimiento de los manuales y demás instrumentos normativos internos institucionales necesarios para el ordenamiento y buen funcionamiento del Instituto de la Víctima.

La actualización del presente manual atiende las reformas realizadas al Reglamento Orgánico Interno (ROI), como parte de la dinámica de administración y modernización del Estado, principalmente en función de los servicios que se brindan a las víctimas del delito para lograr su reparación digna.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO			
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 5 de 75

OBJETIVOS

Objetivo General

Describir las funciones y acciones que realizan las Direcciones, Departamentos y Unidades que conforman el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, con la finalidad de dar a conocer de forma organizada, la relación jerárquica de las unidades administrativas, sus funciones específicas en las que se debe enmarcar sus procesos y procedimientos, en función de los servicios administrativos y operativos que permiten brindar a las víctimas del delito y población en general.

Objetivos específicos

- Presentar información clara, concisa y ordenada sobre la organización y funcionamiento de las Direcciones, Departamentos y Unidades que conforman el Instituto de la Víctima.
- Establecer las jerarquías y funcionamiento organizado de las diferentes unidades administrativas del Instituto de la Víctima, evitando duplicidad u omisiones en el desarrollo de las actividades.
- Facilitar la comunicación interna y la coordinación entre las diferentes dependencias del Instituto de la Víctima, promoviendo un trabajo colaborativo y alineado con los objetivos institucionales.
- Servir como fuente de información y orientación del funcionamiento del Instituto de la Víctima, facilitando la comprensión de las funciones y estructura organizacional.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 6 de 75

GLOSARIO

Asesoría Jurídica: Es la orientación que ofrece un profesional del derecho en la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de derecho, en cualquiera de las ramas jurídicas.

Atención especializada y diferenciada: Consiste en brindar atención con personal especializado, integrado por un equipo multidisciplinario con experiencia en atención victimológica, para que se adecúe a las características y condiciones específicas de la víctima del delito.

Atención integral: Conjunto de actividades coordinadas que responden a las necesidades e intereses de las víctimas del delito, para su recuperación integral y reparación digna, evitando la victimización secundaria.

Autoridad superior: Director General del Instituto de la Víctima, quien es la máxima autoridad de la institución.

Bloque de constitucionalidad: Se refiere a las disposiciones normativas que conforman el llamado derecho convencional, junto a la Constitución Política de la República de Guatemala, que integran un mismo ordenamiento de rango supremo, gozando de preeminencia y jerarquía principal, de tal forma que en conjunto conforman una unidad formal de naturaleza constitucional.

CDP: Constancia de Disponibilidad Presupuestaria.

Certificación de documentos: Documento oficial en el cual se confirma o autentica la validez del mismo.

Control de Convencionalidad: Doctrina elaborada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que consiste en una herramienta que posibilita a los estados signatarios de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos, concretar la obligación de garantía de los derechos humanos en el ámbito interno, mediante un contraste o verificación de conformidad, tanto de la normativa interna como de las prácticas nacionales, frente a la convención y jurisprudencia emanada de la corte referida anteriormente.

Cooperación Internacional: Es la que alude a todo aquel esfuerzo de cooperación entre dos o más países para abordar una temática, solucionar un problema o hacer frente a situaciones negativas, a través de mutuo acuerdo entre cooperantes y receptor. Es la relación entre actores del sistema internacional con los mismos intereses para lograr ciertos fines con los gobiernos de distintos países.

Departamento: Unidad administrativa con jerarquía de segundo nivel a la que se le asignan funciones concretas.

Rgh

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 7 de 75

Derecho de acceso a la justicia: Este derecho refiere que los Estados tengan una política articulada, integral y sostenible de acceso a la justicia que tome en cuenta sus diferencias e identidad cultural, eliminando todo tipo de práctica discriminatoria, que brinde procedimientos judiciales y administrativos, que consideren las necesidades de las víctimas del delito.

Dirección: Unidad administrativa con jerarquía de primer nivel.

Faltas administrativas: Actos u omisiones realizados por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones que contravengan con las disposiciones legales.

Impugnaciones: La facultad de recurrir es un derecho que le asiste a quienes tengan interés directo en el asunto objeto de la controversia, con el fin de obtener una revisión de la resolución que se considere que contiene vicios o errores que perjudique a cualquiera de los sujetos procesales.

Litigio estratégico: Es la formulación de la teoría del caso, que consiste en el análisis e integración de los medios de investigación y/o prueba, relacionados con el tipo penal y la plataforma fáctica, a través de la cual se presentará el caso ante los tribunales de justicia penal.

Mantenimiento: Serie de acciones llevadas a cabo con el fin de mantener en buenas condiciones de funcionamiento, vehículos, edificios, estructura e instalaciones, entre otros.

Manual de Organización y Funciones: Es un documento técnico normativo de gestión institucional, donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, entre las Unidades y Departamentos que conforman una estructura orgánica.

Manuales: Son los documentos en los que se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia y nos permite comprender el funcionamiento de los mismos, de una manera ordenada y concisa.

Medidas cautelares: Acciones solicitadas por el Instituto de la Víctima, en situaciones de gravedad y urgencia, para proteger a las víctimas de daños irreparables, pérdida de información o pérdida de elementos importantes dentro del proceso penal.

Medidas desjudicializadoras: Son mecanismos sustitutivos del conflicto penal aplicables a determinados tipos penales, cuya finalidad radica en tramitar el proceso penal de forma rápida, eficaz y sin mayor dilación.

Normativa interna: Conjunto de reglas y disposiciones administrativas cuyo objeto es normar y facilitar la actuación del personal que integra una dependencia u organización.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

ngk

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 8 de 75

Orientación: Acción de escuchar a las víctimas, identificando sus necesidades y valorando su admisibilidad, para ofrecerle los servicios que están disponibles en el Instituto de la Víctima, asesorándolas y remitiéndolas a la dependencia correspondiente, tanto dentro como fuera de la institución, para su recuperación integral.

Plan Operativo Anual (POA): Es la herramienta concreta de gestión operativa de la planificación estratégica, que explica los resultados estratégicos de la institución en un plan de acción institucional de corto plazo.

Planificación Estratégica: Proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos a un mediano y largo plazo.

Reclutamiento: Es el proceso mediante el cual, la institución identifica y atrae a futuros trabajadores capacitados e idóneos para el cumplimiento de los objetivos.

Red Nacional de Derivación: Conjunto de organizaciones multidisciplinarias, gubernamentales, no gubernamentales, organizaciones internacionales y personas individuales que prestan servicios a víctimas, realizan investigaciones victimológicas y criminológicas, promueven el desarrollo de modelos de atención integral a víctimas del delito o desarrollan actividades de asistencia social o de beneficencia pública y privada, vinculadas a la materia.

Refrendar documentos: Acción de aprobar, confirmar documentos, dándole validez por medio de la firma autorizada.

Reparación Digna: La reparación a que tiene derecho la víctima, comprende la restauración del derecho afectado por el hecho delictivo, que inicia desde reconocer a la víctima como persona con todas sus circunstancias como sujeto de derechos contra quien recayó la acción delictiva, hasta las alternativas disponibles para su reincorporación social a fin de disfrutar o hacer uso lo más pronto posible del derecho afectado, en la medida que tal reparación sea humanamente posible y, en su caso, la indemnización de los daños y perjuicios derivados de la comisión del delito.

Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN): Sistema informático que registra operaciones de instituciones públicas que se encuentran integradas por la formulación presupuestaria, contabilidad general y tesorería.

Sistema Informático de Gestión (SIGES): Es una herramienta informática de apoyo a la ejecución del gasto, abarca procesos administrativos y de seguimiento para el abastecimiento de bienes y servicios.

Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar tareas.

Teoría del caso: Es la tesis sustentada por el abogado, creada con base en los elementos fácticos jurídicos y probatorios, con la que pretende convencer al juez.

Tutela Judicial Efectiva: Comprende la posibilidad de reclamar ante los órganos jurisdiccionales la apertura de un proceso sin obstáculos procesales, obteniendo una sentencia de fondo motivada



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 9 de 75

y fundada en un tiempo razonable, garantizando la ejecutoriedad del fallo.

Unidad: Unidad administrativa con jerarquía de tercer nivel a la que se le asignan funciones concretas.

Víctima: Es la persona que, individual o colectivamente, haya sufrido daños, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente. Se incluye, además, en su caso, al cónyuge, a los familiares o dependientes inmediatos de la víctima directa y/o a la persona que conviva con ella en el momento de cometerse el delito, y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 10 de 75

DISPOSICIONES LEGALES

En el marco de las responsabilidades internacionales asumidas por el Estado de Guatemala en materia de derechos humanos, especialmente respecto al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Declaración sobre 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 21-2016 que crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito como ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional.

En este marco, de acuerdo con su Ley Orgánica, Reglamentos y normativa de funcionamiento, el Instituto de la Víctima tiene como finalidad, brindar de forma gratuita, integral, transversal, especializada y diferenciada, los servicios de asistencia legal y atención victimológica a la víctima del delito, con el objeto de que se garantice su acceso a la justicia y a un trato justo, realizando todas aquellas medidas necesarias que coadyuven a la reparación digna e integral a la que tiene derecho.

Producto de ello, el Instituto de la Víctima brinda asistencia legal y atención psicológica, médica y social, acorde a las necesidades específicas de la víctima del delito, para su recuperación biopsicosocial; a través, del Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-.

Por lo tanto, de manera coordinada, la Dirección de Asistencia Legal y la Dirección de Servicios Victimológicos, a través de los servicios brindados en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, realizan las acciones necesarias para la recuperación integral y reparación digna de la víctima, acorde a sus necesidades específicas, adoptando medidas victimológicas, independientemente de una sentencia condenatoria, para que, en la medida de lo posible, retome su proyecto de vida de manera resiliente y empoderada.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 11 de 75

Base legal, operativa y estratégica

El Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, fundamenta su gestión en las leyes y disposiciones siguientes:

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder.
- Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas.
- 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.
- Decreto número 9-2019 del Congreso de la República de Guatemala, reformas al Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala.
- Decreto número 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer.
- Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.
- Acuerdo Número 01-2020 del Consejo Directivo del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento de Criterios de Admisibilidad y/o de Viabilidad que se aplicarán para brindar Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.
- Acuerdo Número 68-2022 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento Orgánico Interno del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y sus reformas, según Acuerdos DG-74-2025, DG-85-2025 y DG-92-2025.
- Acuerdo Número 46-2020 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento Interno de Trabajo y sus reformas.
- Acuerdo Número 27-2024 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Plan Estratégico Institucional -PEI- 2025-2029 del Instituto de la Víctima.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

Misión

Somos el ente rector de las políticas victimológicas que brinda asistencia y atención a las víctimas del delito y acceso a la justicia, para la reparación digna.

Visión

Para el año 2032, ser la institución que asista y atienda a la víctima del delito con calidez, excelencia, especialización y gratuidad, brindando acceso a la justicia y reparación digna, aplicando buenas prácticas como ente rector de las políticas victimológicas.

Principios

Calidez:

La atención a la víctima del delito debe ser con empatía, amabilidad, comprensión, eficiente, respeto y escucha activa.

Atención especializada y diferenciada:

Consiste en brindar atención con personal especializado y que se adecúe a las características y condiciones específicas de la víctima del delito.

Igualdad y no discriminación:

Es el derecho que tiene toda víctima del delito a ser tratada de la misma manera ante la ley, sin diferencia de sexo, edad, género, orientación sexual, religión, etnia, o cualquier otra condición.

Evitar la victimización secundaria:

La atención en el Instituto de la Víctima evitará cualquier forma de revictimización, al requerir múltiples veces el testimonio de las víctimas ante diversas autoridades, se les culpabiliza, demasiada burocracia, falta de seguridad, privacidad y protección de los entornos físicos, aplicación de mitos, prejuicios y estereotipos en la atención, entre otros.

Equidad:

Consiste en atender a la población con justicia y respeto de acuerdo con sus necesidades y condiciones específicas, respetando su intimidad e identidad.

Proporcionalidad:

Consiste en la reparación proporcional al daño causado y a la gravedad del hecho victimizante.

Complementariedad:

Es la reparación que incluye una serie de medidas complementarias, a fin de cubrir el cúmulo de

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO			
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 13 de 75

afectaciones que conlleva el delito o la violación de los Derechos Humanos de la víctima.

Progresividad:

Es la constante protección y evolución de los derechos humanos a favor de las víctimas del delito, y la prohibición de restarles efectividad, reprimirlos, menoscabarlos o derogar los ya existentes.

Confidencialidad y reserva:

Consiste en proteger la privacidad y la identidad de las víctimas del delito, velando por la reserva de la información a terceros, durante y después del proceso, contenida en distintos expedientes administrativos y judiciales.

Debida diligencia:

Consiste en que el Instituto de la Víctima sea diligente, construyendo el litigio estratégico, generando diligencias de investigación que coadyuven a la persecución penal.

Interés superior del niño, niña y adolescente:

El interés superior del niño, niña y adolescente es una garantía que se aplicará en toda decisión que se adopte con relación a la niñez y la adolescencia, que deberá asegurar el ejercicio y disfrute de sus derechos, respetando sus vínculos familiares, origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, teniendo siempre en cuenta su opinión en función de su edad y madurez. En ningún caso su aplicación podrá disminuir, tergiversar o restringir los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Política de la República, Tratados y Convenios en materia de Derechos Humanos, aceptados y ratificados por el Estado de Guatemala.

Pertinencia cultural y lingüística:

Significa que las víctimas del delito tienen el derecho a ser atendidas de acuerdo con su cultura, cosmovisión y en su propio idioma, evitando que estos elementos, se conviertan en un obstáculo para el acceso a la justicia y a la reparación digna a la cual tiene derecho.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 14 de 75

Valores

Legalidad

Valor que exige actuar conforme al marco jurídico vigente, respetando las leyes y normativas que rigen al Instituto de la Víctima y garantizando el cumplimiento de los derechos de las víctimas.

Amabilidad

Valor que implica atender con educación, respeto y debida diligencia a las víctimas del delito, fortaleciendo la confianza y el vínculo humano en cada interacción.

Transparencia

Valor que promueve la apertura y claridad en las acciones institucionales, facilitando la rendición de cuentas y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

Empatía

Valor que consiste en la capacidad de comprender y compartir los sentimientos y emociones de las víctimas, actuando con sensibilidad y solidaridad en su atención.

Respeto

Valor que se manifiesta en el reconocimiento de la dignidad inherente de cada persona, garantizando un trato considerado y sin discriminación.

Responsabilidad

Valor que implica asumir con compromiso y diligencia las tareas asignadas, así como las consecuencias derivadas de las decisiones y acciones realizadas en el ejercicio de las funciones institucionales.

Imparcialidad

Valor que garantiza un trato equitativo a todas las personas, sin prejuicios ni favoritismos, asegurando decisiones justas y objetivas en la atención a las víctimas.

Excelencia

Valor que orienta a la prestación de servicios con altos estándares de calidad, eficiencia y mejora continua, asegurando respuestas oportunas y eficaces a las necesidades de las víctimas.

Compromiso

Valor que se refleja en la dedicación y entrega del personal en la atención y asistencia a las víctimas del delito, buscando siempre su bienestar y recuperación integral.

Integridad

Valor que consiste en actuar con honestidad y coherencia entre los valores institucionales y las acciones realizadas, manteniendo una conducta ética en todas las circunstancias.

Proactividad

Valor que impulsa al personal del Instituto de la Víctima a anticiparse a las necesidades de las

Rg

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

Página **15** de **75**

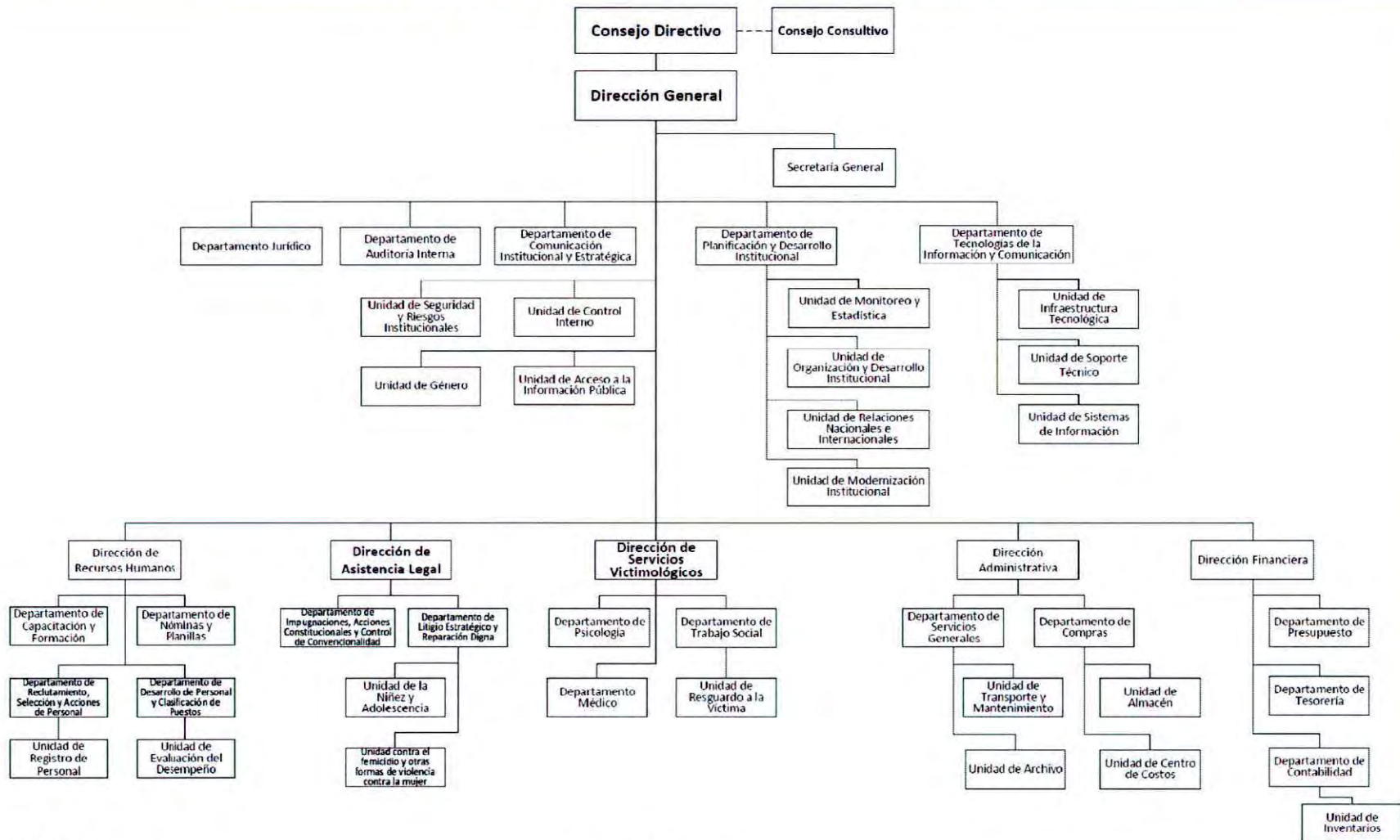
víctimas, actuando con iniciativa, disposición y eficiencia para brindar respuestas oportunas y efectivas.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

El organigrama que se presenta a continuación está elaborado según reglamento orgánico interno aprobado por el Acuerdo número DG-68-2022 de fecha 19 de diciembre del año 2022 y sus reformas Acuerdos números DG-74-2025 del 17 de julio de 2025, DG-85-2025 del 31 de julio de 2025 y DG-92-2025 del 7 de agosto de 2025.



Organigrama Estructural del Instituto de la Víctima



Referencias:

— Línea de Mando
- - - Línea de Asesoría

Estructura según ROI aprobado con
Acuerdos: DG-68-2022,
DG-74-2025, DG-85-2025 y DG-92-2025

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO			
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 17 de 75

ORGANIZACIÓN INTERNA

De conformidad con la Ley Orgánica, su Reglamento General y el Reglamento Orgánico Interno del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, para el cumplimiento de sus funciones sustantivas, financieras, administrativas, técnicas, de apoyo y de otra índole, la organización interna del Instituto de la Víctima es la siguiente:

a) Dirección General.

- a.1) Departamento de Auditoría Interna.
- a.2) Departamento Jurídico.
- a.3) Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica.
- a.4) Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.
 - a.4.1.) Unidad de Monitoreo y Estadística.
 - a.4.2.) Unidad de Organización y Desarrollo Institucional.
 - a.4.3.) Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales.
 - a.4.4.) Unidad de Modernización Institucional.
- a.5) Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
 - a.5.1.) Unidad de Infraestructura Tecnológica
 - a.5.2.) Unidad de Soporte Técnico
 - a.5.3.) Unidad de Sistemas de Información
- a.6) Unidad de Control Interno.
- a.7) Unidad de Acceso a la Información Pública.
- a.8) Unidad de Género.
- a.9) Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales.

b) Secretaría General.

c) Dirección de Asistencia Legal.

- c.1) Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna.
 - c.1.1) Unidad contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer.
 - c.1.2) Unidad de la Niñez y Adolescencia.
- c.2) Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad.

Pg 17

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 18 de 75

d) Dirección de Servicios Victimológicos.

- d.1) Departamento de Psicología.
- d.2) Departamento de Trabajo Social.
 - d.2.1) Unidad de Resguardo a la Víctima.
- d.3) Departamento Médico.

e) Dirección Financiera.

- e.1) Departamento de Presupuesto.
- e.2) Departamento de Contabilidad.
 - e. 2.1) Unidad de Inventarios.
- e.3) Departamento de Tesorería.

f) Dirección Administrativa.

- f.1) Departamento de Compras.
 - f.1.1) Unidad de Almacén.
 - f.1.2) Unidad de Centro de Costos.
- f.2) Departamento de Servicios Generales.
 - f.2.1) Unidad de Transporte y Mantenimiento.
 - f.2.2) Unidad de Archivo.

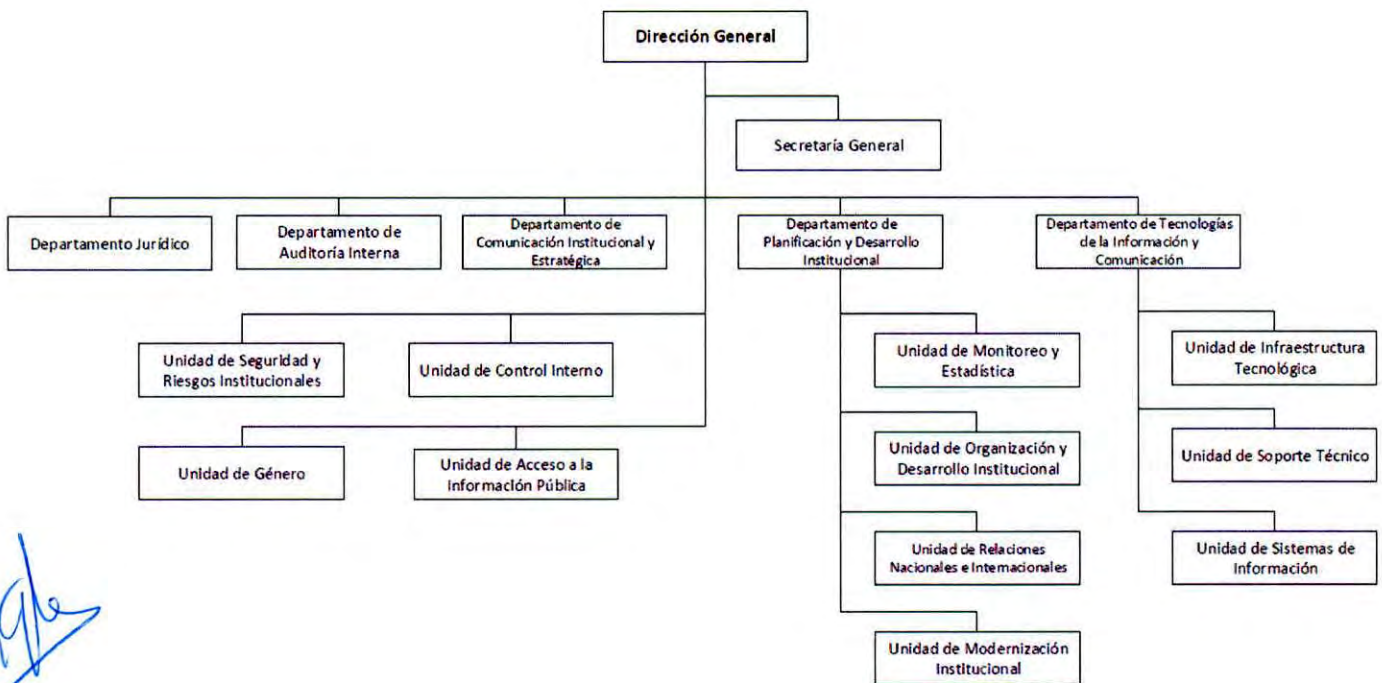
g) Dirección de Recursos Humanos.

- g.1) Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal.
 - g. 1.1) Unidad de Registro de Personal.
- g.2) Departamento de Nóminas y Planillas.
- g.3) Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos.
 - g. 3.1) Unidad del Evaluación del Desempeño.
- g. 4) Departamento de Capacitación y Formación.



DIRECCIÓN GENERAL

ORGANIGRAMA



Agile

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 20 de 75

FUNCIONES

a) Dirección General

Es la dependencia del Instituto de la Víctima que, a través del Director General, es la autoridad de mayor jerarquía institucional, además es responsable de cumplir las funciones que le asigna la Ley Orgánica, su Reglamento General, Reglamento Orgánico Interno y demás normativa relacionada con la materia.

Las Direcciones que integran el Instituto de la Víctima, tienen dependencia jerárquica directa de la Dirección General.

Funciones de la Dirección General

1. Realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención y protección a las víctimas.
2. Nombrar y remover al personal del Instituto, de conformidad con las previsiones y requisitos de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima y su reglamento, así como de otras leyes ordinarias.
3. Aplicar sanciones disciplinarias previstas por faltas administrativas cometidas por el personal del instituto, de conformidad con la ley orgánica del instituto y su reglamento.
4. Elaborar y aprobar el plan de política institucional a favor de las víctimas.
5. Establecer y aprobar los criterios técnico-científicos para la asignación y distribución de casos de atención y protección a personas víctimas.
6. Aprobar las normativas internas, así como los manuales de trabajo.
7. Diseñar y garantizar una cobertura integra y eficiente del servicio, garantizando la presencia del personal capacitado en las diversas áreas para atender a las víctimas del delito las veinticuatro horas del día.
8. Elaborar y aprobar los programas de capacitación para un desempeño eficaz y eficiente del servicio.
9. Celebrar convenios de cooperación institucional técnica, científica y académica con instituciones públicas y/o privadas, nacionales y/o internacionales, que sean necesarios para el fortalecimiento del Instituto.
10. Elaborar un informe anual y público que deberá ser presentado durante el mes de enero ante el Congreso de la República.
11. Nombrar y remover al auditor interno, previa opinión del Consejo del Instituto.
12. Resolver en apelación la resolución que se pronuncie acerca de las infracciones.
13. Desempeñar las demás funciones de conformidad con los fines para los que fue creada la institución.
14. Fungir como Secretario Técnico del Consejo Directivo.
15. Elaborar, aprobar y modificar los reglamentos y normas internas de funcionamiento que sean necesarios para el cumplimiento de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

ngb

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 21 de 75

a.1) Departamento de Auditoría Interna

Es la dependencia responsable de cumplir las funciones que le asigna la Ley Orgánica, su Reglamento General, Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Víctima, y demás normativas relacionadas con la materia, así como la Ley Orgánica, su Reglamento, disposiciones y normativas vigentes emitidas por la Contraloría General de Cuentas.

Realizará actividades de auditoría interna de manera independiente al sistema presupuestario, administrativo financiero y contable entre otros, ejerciendo labores permanentes de fiscalización y vigilancia.

Funciones del Departamento de Auditoría Interna

1. Asesorar al Director General y al Consejo, cuando proceda, en cuanto a la idoneidad de los sistemas, métodos y procedimientos de control interno que requiera el Instituto de la Víctima y que estén sometidos a consideración y aprobación del Director General.
2. Verificar regularmente en el Instituto, la aplicación de los procedimientos de control interno y el cumplimiento de los reglamentos, disposiciones y procedimientos administrativos.
3. Verificar regularmente la situación del control de la gestión, financiera, administrativa y de resultados del Instituto.
4. Informar al Director General y al Consejo sobre los aspectos anteriores, para lo cual podrá emitir informes específicos en cumplimiento de sus gestiones de fiscalización y vigilancia, sus conclusiones y recomendaciones de conformidad a las mismas.
5. Presentar semestralmente informe detallado acerca del conjunto de acciones desarrolladas durante dicho periodo.
6. Presentar informe detallado acerca de la ejecución de fondos provenientes de aportes no reembolsables de la cooperación bilateral, multilateral, así como, de los provenientes de las Organizaciones No Gubernamentales del Exterior.
7. Elaborar y actualizar los diferentes manuales, reglamentos, protocolos, instructivos y guías de su área.
8. Otras funciones que puedan atribuírsele a su competencia, según Dirección General.

a.2) Departamento Jurídico

Es la dependencia encargada de asesorar a la Dirección General y a las dependencias del Instituto de la Víctima que así lo requieran debiendo atender los requerimientos que por su especialidad le competen, representar en materia legal al Instituto en defensa de sus intereses, así como la emisión de dictámenes y opiniones jurídicas que en materia correspondan.

Funciones del Departamento Jurídico

1. Proporcionar asesoría legal a la Dirección General del Instituto de la Víctima y demás dependencias del Instituto de la Víctima que así lo requieran, en el ámbito de su competencia.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

Página 22 de 75

2. Preparar y promover las actuaciones judiciales que sean necesarias y actuar en defensa del Instituto de la Víctima en los procesos de cualquier naturaleza.
3. Emitir dictámenes y opiniones legales requeridas por la Dirección General, Direcciones, Departamentos o Unidades del Instituto de la Víctima, dentro del ámbito de su competencia.
4. Elaborar o revisar proyectos de acuerdos y resoluciones verificando que se enmarquen en las actuaciones del Instituto de la Víctima y dentro del ámbito de legalidad.
5. Elaborar o revisar los contratos o convenios que celebre el Instituto de la Víctima que requiera la Dirección General, en apoyo a la gestión institucional.
6. Representar al Director General del Instituto de la Víctima como mandatario, en los asuntos judiciales o administrativos que se le requieran.
7. Participar en reuniones de trabajo convocadas por la Dirección General del Instituto de la Víctima, así como de las Direcciones, Departamentos o Unidades, cuando sea requerido.
8. Rendir los informes que sean requeridos por la Dirección General del Instituto de la Víctima.
9. Participar en la actualización, modificación o reformas de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos, procesos y procedimientos del Instituto de la Víctima.
10. Elaborar y proponer los manuales e instrumentos administrativos del departamento para su funcionamiento y operatividad.
11. Contribuir en la elaboración del plan operativo anual, plan operativo multianual e instrumentos de planificación, en lo que a su área corresponda.
12. Cualquier otra función ordenada por la Dirección General, según ámbito de su competencia.

a.3) Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica

Es la dependencia responsable de diseñar, coordinar y ejecutar la estrategia integral de comunicación del Instituto de la Víctima, fortaleciendo su imagen institucional, promoviendo la transparencia, y facilitando el vínculo con la ciudadanía, los medios de comunicación, organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, internacionales, personas individuales y otras partes interesadas. Asimismo, lidera acciones de comunicación interna y externa que contribuyen al posicionamiento institucional y la cohesión organizacional.

Funciones del Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica

1. Diseñar y ejecutar la estrategia de comunicación institucional, alineada con los objetivos estratégicos del Instituto de la Víctima y las directrices de la Dirección General.
2. Diseñar y gestionar las políticas y estrategias de comunicación de la institución y de sus autoridades con los medios de comunicación social, enmarcadas dentro del alcance de los objetivos institucionales.
3. Monitorear y analizar la información mediática generada por los medios de comunicación social, relacionada a temas de la Institución o que le puedan ser de interés, proponiendo respuestas comunicacionales oportunas.
4. Coordinar la relación con medios de comunicación nacionales e internacionales, actuando como vocería institucional y canal oficial de información.
5. Diseñar y gestionar la imagen institucional, vigilando el uso correcto de la línea gráfica, identidad visual y mensajes clave en todos los canales de comunicación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 23 de 75

6. Atender y gestionar los eventos sociales u oficiales en donde se requiera participación del Instituto de la Víctima, bajo las directrices de la Dirección General.
7. Desarrollar y mantener actualizados los canales digitales institucionales, incluyendo la página web, redes sociales y plataformas de comunicación interna.
8. Diseñar e implementar estrategias de comunicación interna, que fortalezcan el clima organizacional, la cultura institucional y la alineación del personal con la misión y visión del Instituto.
9. Producir y supervisar contenidos audiovisuales, gráficos y editoriales, que reflejen las acciones, logros y valores institucionales.
10. Asesorar a las distintas dependencias del Instituto de la Víctima en temas de comunicación, imagen y relaciones públicas.
11. Autorizar el material informativo que será colocado en carteleras, paredes o espacios de uso común del Instituto de la Víctima.
12. Elaborar y proponer los manuales e instrumentos administrativos bajo su competencia.
13. Elaborar el plan operativo anual, plan operativo multianual e instrumentos de planificación en lo que a su área corresponda.
14. Ejercer otras funciones relacionadas con su competencia, que le sean asignadas por la Dirección General.

a.4) Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional



Es la dependencia responsable de los procesos de planificación, programación y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos del Instituto de la Víctima; la coordinación de las acciones que apoyen la ejecución de los planes operativos anuales, multianuales y estratégicos; impulsar y mantener la mejora continua, métodos de monitoreo y evaluación, gestión por procesos y procedimientos, la innovación y la modernización institucional; responsable de proponer la actualización de la estructura organizacional para el funcionamiento del Instituto de la Víctima en coordinación con las dependencias que corresponda, impulsando el desarrollo institucional; la estadística institucional base para toma de decisiones estratégicas y operativas informadas; y, coordinar las relaciones internas y externas en beneficio a las necesidades de atención y reparación integral de las víctimas.

Funciones del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional

1. Elaborar la planificación estratégica y operativa, en coordinación con las dependencias administrativas del Instituto de la Víctima, conforme los lineamientos emitidos por los entes rectores correspondientes.
2. Efectuar la revisión de políticas, planificación estratégica, planes específicos y proyectos de corto, mediano y largo plazo del Instituto de la Víctima, así como su seguimiento y evaluación con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia administrativa y técnica.
3. Proponer y promover la implementación de indicadores de gestión, según corresponda, con el fin de disponer de datos objetivos que sustenten el funcionamiento y mejoramiento de la institución.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 24 de 75

4. Coordinar junto con la Dirección Financiera la revisión anual de la estructura programática de la Institución, así como la elaboración de la formulación del Anteproyecto de Presupuesto Institucional en el contexto de la planificación y presupuesto por resultados.
5. Asesorar a las dependencias de la Institución en la elaboración de políticas, planes y proyectos institucionales, así como su seguimiento y evaluación.
6. Operar en los sistemas gubernamentales la planificación, programación y ejecución de los mismos, así como las variaciones derivadas de modificaciones presupuestarias aprobadas por la Dirección General.
7. Elaborar los informes oficiales y gestionar su aprobación por parte de la Dirección General.
8. Asesorar y dictaminar en la materia de planificación, desarrollo organizacional y demás materias de competencia a las Autoridades Superiores de la Institución.
9. Realizar el análisis, diseño y mejora de la estructura organizacional, aplicando metodologías modernas que persigan la eficiencia y eficacia de la gestión, en coordinación con las dependencias institucionales de competencia.
10. Mantener, promover y mediar la mejora continua organizacional impulsando la eficiencia y eficacia del gasto público, para optimizar la gestión operativa y administrativa del Instituto de la Víctima.
11. Asistir técnicamente en la elaboración o actualización de propuestas de reglamentos, manuales, e instrumentos normativos institucionales, a requerimiento de la Dirección General o de las unidades administrativas.
12. Gestionar la cooperación, formalización y seguimiento de las alianzas o convenios nacionales e internacionales que contribuyan al fortalecimiento y cumplimiento del mandato del Instituto de la Víctima.
13. Implementar sistemas de monitoreo y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos, aplicando el enfoque de gestión por resultados, asimismo, su correspondiente seguimiento.
14. Generar la estadística estratégica y operativa institucional que sirva de insumo para la toma de decisiones y para la emisión de los informes oficiales, promoción de la mejora continua, elaboración de estudios y otros usos en beneficio del Instituto de la Víctima.
15. Impulsar, orientar y dar seguimiento a las iniciativas y proyectos de transformación y fortalecimiento de la gestión institucional.
16. Planificar, ejecutar y supervisar los proyectos de infraestructura requeridos por la Dirección General para la modernización e innovación que permitan ampliar la cobertura y mejorar los servicios institucionales.
17. Resguardar y custodiar los manuales e instrumentos normativos originales de las Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto de la Víctima.
18. Otras funciones que se le asignen por parte de la Dirección General según su competencia.

Para su funcionamiento, esta dependencia está organizada de la forma siguiente:

a.4.1) Unidad de Monitoreo y Estadística

Es la dependencia encargada de controlar y monitorear la ejecución de los planes, proyectos y programas a través de la implementación de metodologías e instrumentos de monitoreo, permitiendo dar seguimiento a las actividades desarrolladas en cumplimiento de la misión y visión institucional.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 25 de 75

Así mismo, es la responsable de gestionar y generar estadística resultante de la gestión estratégica y operativa del Instituto.

Funciones de la Unidad de Monitoreo y Estadística

1. Desarrollar e implementar los procedimientos, metodologías e instrumentos de monitoreo y evaluación de los diferentes planes, proyectos y programas institucionales.
2. Dar seguimiento a la ejecución de planes, proyectos, programas y actividades relevantes para la institución, velando por su efectivo cumplimiento.
3. Elaborar la estadística estratégica y operativa, verificando la calidad, consistencia y oportunidad de la información generada, requerida para los informes oficiales, promoción de la mejora continua institucional, elaboración de estudios y otros usos en beneficio del Instituto de la Víctima.
4. Diseñar y mantener actualizados los indicadores técnicos y metodológicos que permitan medir el impacto y alcance de la gestión sustantiva del Instituto de la Víctima, en coordinación con las dependencias responsables.
5. Proponer la elaboración y actualización de manuales, protocolos u otros instrumentos administrativos, necesarios para el buen funcionamiento de la Unidad.
6. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

a.4.2) Unidad de Organización y Desarrollo Institucional

Es la dependencia encargada de mantener vigente la estructura organizacional, mediante la propuesta de organización, procesos, métodos, técnicas, instrumentos y sistemas necesarios para impulsar una gestión eficaz, eficiente, moderna, alineada a las estrategias institucionales, que contribuyan al cumplimiento de su mandato, conforme los estándares de calidad que promuevan la excelencia institucional.

Funciones de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional

- 
1. Gestionar la organización, estructura y funcionamiento del Instituto de la Víctima, así como la actualización del organigrama cuando así corresponda, asegurando que refleje la relación de funciones y jerarquías.
 2. Proponer ajustes estructurales para responder a nuevas necesidades, mandatos legales y planes estratégicos.
 3. Contribuir con los procesos de desarrollo organizacional para optimizar el desempeño de la institución.
 4. Otorgar asesoría o asistencia técnica a las unidades administrativas en la elaboración, actualización y estructuración de reglamentos, manuales, protocolos, instructivos, guías u otros instrumentos administrativos, necesarios para el efectivo funcionamiento de la Institución.
 5. Proponer métodos y técnicas modernas de gestión administrativa y operativa, que impulsen la simplificación y agilidad de los procesos y servicios institucionales.
 6. Ejecutar las acciones necesarias para la implementación, mantenimiento, seguimiento, evaluación del sistema de gestión de calidad, buscando su optimización a través de la mejora continua institucional.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 26 de 75

7. Promover que la organización, los procesos y métodos modernos y efectivos que estén alineados a la misión y planes institucionales.
8. Fomentar la cultura organizacional de excelencia, donde los trabajadores comprendan y asuman la importancia de la eficiencia y modernización institucional.
9. Proponer la elaboración y actualización de manuales, protocolos u otros instrumentos administrativos, necesarios para el buen funcionamiento de la Unidad.
10. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

a.4.3) Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales

Dependencia encargada de gestionar y propiciar la obtención de asistencia técnica y financiera que contribuya a responder a las necesidades del Instituto de la Víctima, a través de la formalización y seguimiento de las alianzas o convenios nacionales e internacionales que contribuyan al fortalecimiento y cumplimiento del mandato del Instituto.

Funciones de la Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales

1. Buscar y proponer la obtención de asistencia técnica y financiera nacional e internacional, para coadyuvar al desarrollo, modernización y fortalecimiento institucional.
2. Gestionar y revisar propuestas de acuerdos, términos de referencia, cartas de entendimiento, convenios y sus ampliaciones; así como documentos de cooperación técnica, financiera, a suscribirse con entidades públicas, entidades académicas, organizaciones de la sociedad civil, organismos nacionales e internacionales, embajadas y agencias de cooperación internacional y otras entidades del sector público o privado.
3. Realizar el seguimiento a lo establecido en los acuerdos, convenios, cartas de entendimiento, y demás instrumentos similares de cooperación y coordinación en la Institución.
4. Promover y coordinar reuniones bilaterales, multilaterales, con entidades gubernamentales y no gubernamentales que permita construir alianzas que beneficien el que hacer del Instituto de la Víctima.
5. Actuar como enlace entre los cooperantes y las diferentes dependencias del Instituto de la Víctima, para coordinar y gestionar el desarrollo de actividades de cooperación.
6. Mantener actualizada la base de datos de los contactos de entidades públicas, privadas, organizaciones internacionales, organizaciones de sociedad civil, centros de investigación, embajadas entre otros.
7. Proponer la elaboración y actualización de manuales, protocolos u otros instrumentos administrativos, necesarios para el buen funcionamiento de la Unidad.
8. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

a.4.4) Unidad de Modernización Institucional

Dependencia responsable de proponer, ejecutar, coordinar y dar seguimiento a proyectos e iniciativas que propicien la modernización e innovación institucional para el fortalecimiento de la gestión del Instituto de la Víctima. Su labor se orienta a impulsar procesos de transformación de la gestión administrativa y sustantiva con enfoque a la mejora continua sostenible, para favorecer el cumplimiento de la planificación estratégica institucional y sus planes operativos.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 27 de 75

Funciones de la Unidad de Modernización Institucional

1. Formular propuestas de modernización e innovación institucional en temas de infraestructura, que permitan el mejoramiento de las oficinas administrativas, Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, conforme los planes y proyectos institucionales.
2. Diseñar proyectos de infraestructura orientados al fortalecimiento de la atención a víctimas, la eficiencia administrativa y la innovación en servicios, considerando la pertinencia cultural y territorial.
3. Supervisar y detectar necesidades de fortalecimiento que deriven en proyectos de infraestructura que impulsen la transformación e innovación, alineados con los objetivos institucionales.
4. Ejecutar o coordinar la ejecución de proyectos de modernización que permitan la implementación o mejoramiento de las oficinas administrativas, Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima.
5. Coordinar el desarrollo de proyectos de modernización institucional ejecutados con recursos propios o financiados a través de convenios internacionales o interinstitucionales.
6. Impulsar procesos de transformación de la gestión administrativa y sustantiva proponiendo iniciativas propiciando la mejora continua sostenible, moderna y efectiva, que permita elevar la calidad de los servicios otorgados a las víctimas del delito.
7. Elaborar informes de habitabilidad de bienes inmuebles que se pretendan adquirir en modalidad de arrendamiento para uso del Instituto de la Víctima.
8. Apoyar en la ejecución de acciones que contribuyan al buen funcionamiento de infraestructura y equipamiento de las oficinas administrativas, Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, coadyuvando al mejor uso de sus instalaciones.
9. Realizar las gestiones para que las unidades administrativas del Instituto de la Víctima cuenten con los permisos, licencias, autorizaciones y demás regulaciones conforme las leyes vigentes así lo establezcan, incluyendo lo vinculado a las clínicas médicas y cualquier otra que se requiera para el buen funcionamiento institucional.
10. Participar en la elaboración y actualización de los manuales e instrumentos administrativos bajo la competencia de la Unidad.
11. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

a.5) Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

Dependencia responsable de planificar, gestionar, implementar y mantener la infraestructura tecnológica, los sistemas de información y los servicios de soporte tecnológico del Instituto de la Víctima, con el objetivo de velar por la continuidad operativa, la seguridad informática y la eficiencia de los procesos institucionales.

Funciones del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

1. Planificar y coordinar la estrategia tecnológica institucional, identificando necesidades, prioridades y proyectos en alineación con los objetivos del Instituto de la Víctima.
2. Establecer y hacer cumplir las políticas y estándares en materia de infraestructura, sistemas de información, soporte y seguridad informática, promoviendo prácticas alineadas a

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 28 de 75

estándares internacionales.

3. Gestionar y mantener la operatividad y el desempeño de la infraestructura tecnológica y sistemas institucionales, mediante acciones preventivas y correctivas que propicien la continuidad de los servicios tecnológicos.
4. Elaborar y asesorar en la definición de especificaciones técnicas y criterios funcionales para la adquisición de bienes y servicios tecnológicos, vigilando su adecuación a las necesidades institucionales.
5. Impulsar proyectos tecnológicos que propicien la transformación digital basados en la mejora continua, evaluando soluciones que optimicen los procesos y faciliten el acceso a los servicios institucionales.
6. Fomentar el uso eficiente y seguro de las tecnologías de la información, impulsando la cultura digital en el Instituto de la Víctima.
7. Diseñar e implementar sistemas de información institucionales, procurando su alineación con los procesos, interoperabilidad y escalabilidad basados en las estrategias institucionales.
8. Desarrollar herramientas y mecanismos para la extracción, análisis y presentación de datos, que faciliten el análisis de información y la toma de decisiones estratégicas.
9. Elaborar y proponer los manuales e instrumentos administrativos bajo la competencia del departamento.
10. Contribuir en la elaboración del plan operativo anual, plan operativo multi anual e instrumentos de planificación en lo que a su área corresponda.
11. Ejercer otras funciones relacionadas con su competencia, que le sean asignadas por la Dirección General.

Para su funcionamiento, esta dependencia está organizada de la forma siguiente:

a.5.1) Unidad de Infraestructura Tecnológica

Dependencia responsable de gestionar, mantener y velar por la continuidad de los servicios de red física, nube, mecanismos de seguridad y comunicaciones, a nivel tecnológico del Instituto de la Víctima.

Funciones de la Unidad de Infraestructura Tecnológica

1. Diseñar y administrar la arquitectura y topología de red institucional, incluyendo redes físicas, inalámbricas y servicios en la nube, vigilando su disponibilidad, escalabilidad, resiliencia y cumplimiento normativo.
2. Implementar mecanismos de ciberseguridad en la infraestructura tecnológica, aplicando estándares internacionales para proteger los activos digitales del Instituto de la Víctima.
3. Gestionar los servicios de conectividad y telecomunicaciones institucionales, velando por su rendimiento, estabilidad y seguridad.
4. Administrar la infraestructura tecnológica crítica, como servidores, equipos de red, servicios en la nube y plataformas de virtualización, promoviendo su eficiencia y sostenibilidad.
5. Desarrollar y mantener planes de respaldo, restauración y recuperación ante desastres, documentando resultados y actualizando procedimientos conforme a las lecciones aprendidas.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

Página 29 de 75

6. Monitorear el rendimiento y la capacidad de la infraestructura tecnológica, aplicando medidas preventivas y correctivas para minimizar interrupciones y anticipar necesidades de expansión.
7. Coordinar la implementación y operación de un sitio alternativo para la replicación y resguardo de datos institucionales, con la Unidad de Sistemas de Información.
8. Gestionar el ciclo de vida de los equipos tecnológicos institucionales, procurando su actualización y vigencia.
9. Elaborar informes técnicos sobre el estado de la infraestructura tecnológica, incluyendo análisis de capacidad y proyecciones de crecimiento.
10. Desarrollar contenidos técnicos sobre seguridad de la información y ciberseguridad, para su incorporación en programas de formación institucional.
11. Participar en la elaboración y actualización de los manuales e instrumentos administrativos bajo la competencia de la Unidad.
12. Cualquier otra función que pueda atribuirse a su competencia ordenada por el Jefe del Departamento.

a.5.2) Unidad de Soporte Técnico

Dependencia responsable de brindar atención técnica oportuna y eficiente a los usuarios del Instituto, mediante la gestión de requerimientos, el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos, y la asistencia en el uso adecuado de herramientas informáticas, con el fin de respaldar la continuidad operativa y el buen funcionamiento de los recursos tecnológicos institucionales.

Funciones de la Unidad de Soporte Técnico

- 
1. Gestionar el servicio de soporte técnico institucional, mediante una mesa de ayuda multicanal que atienda requerimientos de los usuarios conforme a niveles de servicio establecidos.
 2. Diagnosticar y resolver incidencias técnicas en equipos y software institucional, aplicando metodologías de resolución de problemas.
 3. Ejecutar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software, propiciando su funcionamiento óptimo y prolongando su vida útil.
 4. Instalar y actualizar software autorizado, vigilando su compatibilidad, seguridad y cumplimiento de licenciamiento.
 5. Analizar incidencias recurrentes y proponer acciones de mejora continua, generando reportes que orienten decisiones técnicas y presupuestarias.
 6. Mantener actualizado el inventario tecnológico institucional, registrando el estado operativo y ubicación de los equipos.
 7. Emitir opiniones técnicas sobre el estado, viabilidad de reparación o sustitución de equipos y dispositivos que respalden las decisiones de renovación tecnológica.
 8. Planificar la ampliación o renovación de infraestructura de cómputo, considerando demanda operativa y criterios de eficiencia energética y sostenibilidad tecnológica.
 9. Participar en planes de contingencia y recuperación ante desastres tecnológicos, colaborando con otras unidades para propiciar la continuidad operativa.
 10. Elaborar contenidos técnicos sobre el uso responsable de recursos tecnológicos, para su

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 30 de 75

inclusión en programas de formación institucional.

11. Participar en la elaboración y actualización de los manuales e instrumentos administrativos bajo la competencia de la Unidad.
12. Cualquier otra función que pueda atribuirse a su competencia ordenada por el Jefe del Departamento.

a.5.3) Unidad de Sistemas de Información

Dependencia responsable de desarrollar y mantener los sistemas de información y herramientas informáticas, así como atender los requerimientos de soporte en ambiente productivo para establecer los mecanismos que den solución a las necesidades de los usuarios y procesos institucionales.

Funciones de la Unidad de Sistemas de Información

1. Realizar el levantamiento y análisis de requerimientos tecnológicos, evaluando la viabilidad del desarrollo o adquisición de nuevos sistemas de información y actualizaciones.
2. Implementar sistemas de información institucionales, alineados con los procesos estratégicos y principios de arquitectura escalable y segura.
3. Implementar procesos de control de versiones y pruebas técnicas en sistemas desarrollados, vigilando la aplicación de estándares técnicos y cumplimiento normativos.
4. Gestionar y optimizar las bases de datos institucionales, velando por la integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información.
5. Desarrollar e implementar planes para el respaldo, replicación, restauración y recuperación de datos y servicios críticos, en coordinación con otras unidades del departamento.
6. Definir políticas para la calidad y consistencia de los datos institucionales, promoviendo su uso eficiente y confiable.
7. Desarrollar herramientas y mecanismos para la extracción, análisis y presentación de datos, que faciliten el análisis de información y la toma de decisiones estratégicas.
8. Gestionar la interoperabilidad de los sistemas institucionales con plataformas externas, promoviendo el intercambio seguro de datos.
9. Elaborar y difundir documentación técnica y contenidos de formación, que faciliten el uso eficiente de los sistemas de información por parte del personal.
10. Coordinar la implementación y operación de un sitio alternativo para la replicación y resguardo de datos institucionales, con la Unidad de Infraestructura Tecnológica.
11. Participar en la elaboración y actualización de los manuales e instrumentos administrativos bajo la competencia de la Unidad.
12. Cualquier otra función que pueda atribuirse a su competencia ordenada por el Jefe del Departamento.

a.6) Unidad de Control Interno

Es la encargada de la realización de la investigación interna en el caso de actos que puedan constituir faltas administrativas o ilícitos penales cometidos por el personal del Instituto de la Víctima, debiendo remitir informe al Director General de la institución, el que incluirá la recomendación sobre la

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

procedencia de la sanción que corresponda, o bien, sobre la improcedencia de la misma, en cumplimiento de la normativa vigente.

Funciones de la Unidad de Control Interno

1. Investigar y documentar hechos que puedan constituir faltas administrativas o ilícitos penales, conforme a la Ley Orgánica, el Reglamento General, Reglamento Interno de Trabajo y demás normativa aplicable.
2. Evaluar la procedencia de las denuncias o señalamientos recibidos, y notificar si existe mérito para iniciar procedimientos disciplinarios o, en su caso, la improcedencia.
3. Elaborar informes técnicos y recomendaciones sobre los casos investigados, y trasladarlos a la Dirección General para su resolución conforme al procedimiento disciplinario.
4. Proponer medidas disciplinarias, incluyendo la destitución, cuando la gravedad de la falta lo amerite, conforme a la normativa vigente.
5. Solicitar al Departamento Jurídico, la presentación de denuncias ante el Ministerio Público, cuando los hechos investigados puedan constituir delitos.
6. Realizar el seguimiento pertinente a las faltas administrativas que se encuentren en proceso.
7. Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos la anotación y posterior cancelación de sanciones firmes en los expedientes del personal, conforme a los plazos de prescripción establecidos.
8. Asesorar a la Dirección General y a otras dependencias en la interpretación y aplicación del régimen disciplinario y en la prevención de faltas administrativas.
9. Mantener un registro sistematizado y confidencial de los casos investigados, asegurando la trazabilidad, integridad y resguardo de la información, conforme a principios de legalidad, debido proceso y protección de datos personales.
10. Elaborar y proponer los manuales e instrumentos administrativos bajo la competencia de la Unidad.
11. Elaborar el plan operativo anual, plan operativo multianual e instrumentos de planificación en lo que a su área corresponda.
12. Ejecutar otras funciones relacionadas con su competencia, que le sean asignadas por la Dirección General.

a.7) Unidad de Acceso a la Información Pública

Dependencia encargada de cumplir con las obligaciones establecidas en el Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, que corresponden al Instituto de la Víctima como sujeto obligado de esta.

Funciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública

1. Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.
2. Orientar al sujeto activo en la formulación de solicitudes de información pública.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 32 de 75

3. Proporcionar para su consulta, la información pública solicitada por el interesado o notificar la negativa de proporcionar la misma, razonando para el efecto según lo hubieren notificado los responsables de la información, de conformidad a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública.
4. Expedir copia simple o certificada de la información pública solicitada, siempre que se encuentre en los archivos de los responsables que generan y custodian la información.
5. Preparar las resoluciones sobre solicitudes de acceso a la información y remitirlas para su aprobación.
6. Coordinar acciones con la Unidad de Comunicación Institucional y Estratégica, a efecto que se publique información de oficio y las resoluciones en la página web del Instituto de la Víctima (www.institutodelavictima.gob.gt).
7. Dirigir y supervisar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en la Ley de Acceso a la Información Pública, para el funcionamiento de la misma.
8. Elaborar un informe anual según lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Acceso a la Información Pública.
9. Elaboración y actualización de los diferentes manuales, reglamentos, protocolos, instructivos y guías de su área.
10. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

a.8) Unidad de Género

Dependencia que tiene a su cargo la asesoría técnica del proceso de institucionalización de las políticas de género, para coadyuvar a garantizar el cumplimiento de estas.

Funciones de la Unidad de Género

- 
1. Asesorar en los procesos de planificación, programación y presupuesto institucional con relación al tema de género.
 2. Desarrollar eventos de sensibilización al personal que labora en el Instituto de la Víctima, con el propósito de promover acciones que incidan en la disminución de la desigualdad entre mujeres y hombres en la gestión de la institución.
 3. Impulsar la formación y sensibilización del personal con relación al alcance y significado del principio de igualdad de oportunidades, mediante la formulación de propuestas de acciones formativas.
 4. Elaboración de protocolos para la transversalización de la equidad de género.
 5. Elaboración, actualización y aprobación de los diferentes manuales, reglamentos, protocolos, instructivos y guías de su área.
 6. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

a.9) Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales

Dependencia responsable de planificar, coordinar y supervisar las acciones orientadas a la protección integral de los activos, los trabajadores, los procesos institucionales y las víctimas del delito cuando se encuentren bajo la custodia del Instituto; mediante la identificación, análisis y mitigación de riesgos

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 33 de 75

físicos, operativos y estratégicos, con un enfoque preventivo, proactivo y reactivo que promueve la resiliencia institucional, la cultura de seguridad y la toma de decisiones informadas frente a amenazas internas y externas.

Funciones de la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales

1. Planificar acciones a través del análisis integral de riesgos que identifiquen amenazas potenciales a la seguridad física, operativa y estratégica del Instituto de la Víctima, que incluya la protección de víctimas, trabajadores, instalaciones y bienes de la institución.
2. Coordinar la ejecución de la planificación de acciones de seguridad con la Dirección Administrativa, para ser ejecutadas en las oficinas administrativas del Instituto de la Víctima, Sedes y Subsedes, velando por la protección integral de los activos, los trabajadores, los procesos institucionales y las víctimas del delito cuando se encuentren bajo custodia del Instituto de la Víctima.
3. Supervisar la ejecución de las acciones de seguridad, evaluando la mitigación de las vulnerabilidades detectadas en las oficinas administrativas, Sedes y Subsedes de la institución, aplicando las medidas correctivas a los procesos y operaciones vinculadas a la seguridad institucional.
4. Diseñar e implementar políticas, protocolos y planes de seguridad institucional, abarcando seguridad física, estratégica y operativa, con enfoque preventivo, proactivo y reactivo que promueva la resiliencia institucional, la cultura de seguridad y la toma de decisiones informadas.
5. Establecer mecanismos de protección para las víctimas del delito atendidas por el Instituto, propiciando condiciones seguras durante su permanencia en las Sedes y Subsedes o se encuentren bajo el resguardo de la institución.
6. Fomentar una cultura de prevención y conciencia de seguridad institucional, promoviendo programas de formación y capacitación dirigidas a los trabajadores del Instituto de la Víctima.
7. Diseñar y proponer planes de continuidad operativa y recuperación ante emergencias, fortaleciendo la resiliencia institucional frente a eventos disruptivos.
8. Elaborar y proponer los manuales e instrumentos administrativos bajo la competencia de la Unidad.
9. Contribuir en la elaboración del plan operativo anual, plan operativo multianual e instrumentos de planificación en lo que a su área corresponda.
10. Ejecutar otras funciones relacionadas con su competencia, que le sean asignadas por la Dirección General.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO			
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 34 de 75

SECRETARÍA GENERAL

ORGANIGRAMA



Handwritten signature in blue ink.

ORGANIZACIÓN INTERNA

La Secretaría General del Instituto de la Víctima, es la dependencia encargada de apoyar permanentemente a la Dirección General.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 35 de 75

b) Secretaría General

La Secretaría General del Instituto de la Víctima, la cual está a cargo de un Secretario (a) General, le compete cumplir las atribuciones que le asigna la Ley Orgánica, Reglamento General y el Reglamento Orgánico Interno.

Asimismo, el Secretario (a) General del Instituto de la Víctima, es la Autoridad Administrativa Superior por designación del Director (a) General, ejerciendo las demás atribuciones que este le designe, de conformidad con el Reglamento General, Reglamento Orgánico Interno, reglamentos específicos que se aprueben y las normas internas de funcionamiento que le fueran aplicables.

Funciones de la Secretaría General

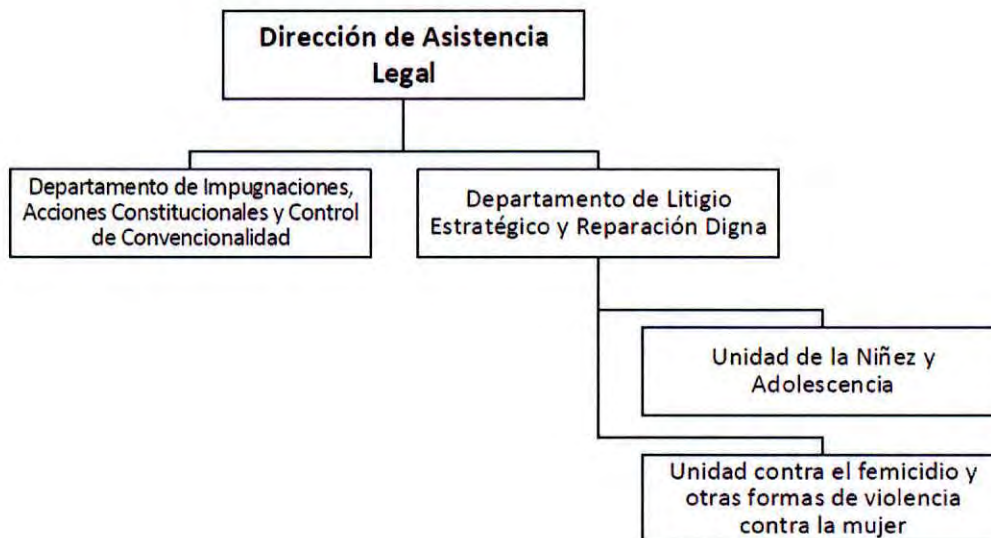
1. Es la dependencia interna de coordinación con las diferentes Direcciones que conforman el Instituto de la Víctima.
2. Apoyar permanentemente a la Dirección General.
3. Revisar todos los documentos que se sometan a conocimiento y aprobación del Director (a) General.
4. Refrendar los documentos que corresponda.
5. Certificar la documentación de la Dirección General, cuando corresponda.
6. Revisar proyectos de acuerdos, dictámenes, resoluciones, actas, reglamentos, manuales y otros instrumentos administrativos.
7. Dar seguimiento a los lineamientos de trabajo de Dirección General.
8. Comunicar las instrucciones emitidas por la Dirección General a todas las dependencias que integran el Instituto de la Víctima.
9. Comunicar y dar seguimiento a las resoluciones emitidas por el Consejo Directivo y Dirección General, velando que se dé cumplimiento, de manera oportuna y eficiente.
10. Ser encargado (a) del despacho de la Dirección General, cuando ocurra la ausencia temporal del Director (a) General.
11. Ser el coordinador (a) del Consejo Consultivo del Instituto de la Víctima, por designación de Dirección General.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 36 de 75

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA LEGAL

ORGANIGRAMA



ORGANIZACIÓN INTERNA

c) Dirección de Asistencia Legal.

c.1) Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna.

c.1.1) Unidad contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer.

c. 1.2) Unidad de la Niñez y Adolescencia.

c.2) Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 37 de 75

FUNCIONES

c) Dirección de Asistencia Legal

Es la dependencia que tiene a su cargo brindar asistencia legal y gratuita a la víctima del delito que desee constituirse como querellante adhesivo en el proceso penal, para lograr la reparación digna a la que tienen derecho, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica, Reglamento General, Reglamento Orgánico Interno y normativa que se emita para el efecto.

Funciones de la Dirección de Asistencia Legal

1. Brindar asistencia legal con enfoque de derechos humanos, aplicando instrumentos internacionales en favor de las víctimas del delito.
2. Proporcionar a la víctima del delito, un abogado(a) de forma gratuita, para que sea asistida legalmente en todo el proceso penal, ejerciendo una tutela judicial efectiva.
3. Velar por que se ejerza un litigio estratégico de forma especializada y diferenciada en todos los casos en los que se brinda asistencia legal.
4. Velar porque se realicen las acciones necesarias para lograr la reparación digna a la que tiene derecho la víctima del delito.
5. Establecer coordinaciones con la Dirección de Servicios Victimológicos, para lograr la reparación digna a la que tiene derecho la víctima del delito.
6. Establecer directrices y unificar criterios pertinentes con los Departamentos, Unidades, Sedes y Subsedes que conforman la Dirección de Asistencia Legal, para su adecuado funcionamiento.
7. Elaborar una planificación anual, delimitando acciones, metas y presupuesto para el cumplimiento de los objetivos de la Institución.
8. Proponer modelos de atención integral a la víctima, conforme a los principios de derecho víctima e instrumentos internacionales, que se aplicarán a nivel interno para la prestación de sus servicios.
9. Promover reuniones de trabajo con el sector justicia, organizaciones no gubernamentales u otro que fuere necesario, para el funcionamiento de la Dirección de Asistencia Legal.
10. Coadyuvar en el desarrollo de registros informáticos que contengan como mínimo los datos personales y sociodemográficos de la víctima, los requerimientos presentados por la víctima y las actuaciones realizadas por el personal.
11. Realizar análisis de resultados de la información de registro y estadística, para generar acciones que fortalezcan el litigio estratégico.
12. Coordinar con el Departamento de Capacitación y Formación las actividades formativas para el personal, en materia de litigio estratégico.
13. Promover la conformación de mesas para análisis de casos y elaboración de estrategias de litigio por parte de los abogados (as) de la Dirección de Asistencia Legal.
14. Informar al personal de la Dirección mediante oficios, circulares, memorándum, providencias y demás documentos, con el objeto de dinamizar y mejorar el quehacer de la Dirección de Asistencia Legal.
15. Promover la revisión periódica de los expedientes asignados a los abogados (as) de la Dirección de Asistencia Legal.
16. Supervisar que se registren y actualicen en el sistema informático, los expedientes en los que

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

se brinda asistencia legal.

17. Coordinar la elaboración de turnos de los abogados(as) litigantes y abogados (as) externos en las diferentes sedes del instituto, así como los nombramientos de las comisiones en los diferentes departamentos.
18. Supervisar el desenvolvimiento de los abogados (as) en las audiencias y la prestación del servicio de asistencia legal que realicen en las diferentes sedes del instituto.
19. Coordinar con las entidades e instituciones que brindan atención integral a víctimas del delito, para el fortalecimiento de la Dirección.
20. Promover la elaboración protocolos, guías, instrumentos que fortalezcan el litigio estratégico de la Dirección de Asistencia Legal.
21. Participar en la elaboración y actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
22. Otras funciones que se le asignen por parte de dirección general, según su competencia.

c.1) Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna

Es la dependencia responsable de proveer a la víctima del delito que desee constituirse como querellante adhesivo, de un (a) abogado (a) de forma gratuita, quien le acompañará en el proceso penal desde su inicio hasta la etapa de debate oral y público, garantizará una tutela judicial efectiva, y velará por que se ejerzan las acciones necesarias para lograr la reparación digna a la cual tiene derecho.

Funciones del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna

1. Brindar asistencia legal con enfoque de derechos humanos, aplicando instrumentos internacionales en favor de las víctimas del delito.
2. Velar porque se respeten los derechos de las víctimas del delito, así como ejercer la debida diligencia en los procesos en los que se brinda asistencia legal.
3. Velar por que los abogados y abogadas que conforman el Departamento ejerzan un litigio estratégico en todos los casos en los que se brinda asistencia legal.
4. Velar porque en cada caso en los que se brinda asistencia legal, se soliciten las medidas que permitan lograr la reparación digna a la que tiene derecho la víctima del delito.
5. Brindar a la víctima del delito la asistencia legal necesaria, que permita garantizar el acceso a la justicia y una tutela judicial.
6. Coordinar con la Dirección de Servicios Victimológicos, para ejercer las acciones necesarias que contribuyan a lograr la reparación digna a la que tiene derecho la víctima del delito.
7. Velar por que los abogados y abogadas del Departamento, conozcan y apliquen el marco internacional y nacional en materia de derechos humanos de las víctimas del delito.
8. Verificar que se registre, asigne y se actualice en el sistema informático, los casos a los cuales se les brindará asistencia legal.
9. Verificar que se registren en el sistema informático, las sentencias y/o las medidas desjudicializadoras con los que finaliza el proceso penal, así como las modalidades de reparación digna.
10. Identificar el nivel de riesgo que puedan presentar los casos a asignar, para que se tomen las medidas necesarias que permitan el resguardo y protección de las víctimas del delito.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 39 de 75

11. Coadyuvar a formular, promover y/o evaluar las estrategias de litigio a asumir, cuando la complejidad del caso así lo requiera.
12. Velar porque se le informe continuamente a la víctima del delito, sobre la situación y estado procesal de su caso, incidencias, decisiones y los derechos que le asisten.
13. Coordinar las acciones necesarias que permitan garantizar que se cubran las audiencias y diligencias programadas por parte de los abogados (as) del Departamento.
14. Coordinar las estrategias para el planteamiento de recursos, incidentes, remedios procesales, acciones constitucionales, así como sus desistimientos y antejuicios en primera instancia.
15. Coordinar que se genere en cada expediente, la teoría del caso y la estrategia de litigio a seguir en las distintas etapas procesales.
16. Promover que el abogado (a) del Departamento solicite reuniones con el fiscal a cargo del caso, para generar estrategias de litigio conjuntas.
17. Promover que los abogados del Departamento apliquen el Control Constitucional, el Control de Convencionalidad y la perspectiva de género, cuando corresponda, en los casos que le fueran asignados.
18. Coordinar la conformación y revisión de mesas de trabajo de análisis de casos y elaboración de estrategias de litigio.
19. Informar al personal del Departamento mediante oficios, circulares, memorándum, providencias y demás documentos, con el objeto de dinamizar y mejorar el qué hacer del Departamento.
20. Promover la revisión periódica de los expedientes asignados a los abogados (as) del Departamento.
21. Realizar las asignaciones y reasignaciones de los casos en los que se brinda asistencia legal, así como su respectivo seguimiento en el sistema informático.
22. Velar por que se revisen y entreguen en tiempo al abogado (a) titular, las notificaciones que ingresen de forma física, digital y telefónica.
23. Elaborar el calendario de turnos de los abogados y abogadas, así como los nombramientos de las comisiones en los diferentes Sedes de los municipios y departamentos.
24. Supervisar el desenvolvimiento de los abogados (as) en las audiencias y en la prestación del servicio de asistencia legal en los turnos que realicen en las diferentes sedes y subsedes del Instituto.
25. Asegurar que los expedientes que se trasladen al departamento de impugnaciones, acciones constitucionales y control de convencionalidad, se realicen dentro del plazo de tres (3) días a partir de la notificación o lectura de la sentencia y que los mismos se encuentren diligenciados, así como con todas las actuaciones de primera instancia.
26. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
27. Rendir los informes necesarios que sean requeridos.
28. Otras funciones que le sean asignadas por sus superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia.

Para su funcionamiento, esta dependencia cuenta con las unidades descritas a continuación:

c.1.1) Unidad Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer.

Es la dependencia encargada de dar cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 19 del Decreto Número 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Femicidio y

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

otras Formas de Violencia contra la Mujer; contribuyendo a brindar asistencia legal y gratuita a la víctima del delito o a sus familiares, debiendo proporcionarle los servicios legales que correspondan, para garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

Funciones de la Unidad contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer.

1. Velar por la protección de los derechos humanos de las víctimas del delito que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, los convenios, tratados aceptados y ratificados por Guatemala, así como instrumentos internacionales relacionados con los derechos de las víctimas, los derechos que establece la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y otras disposiciones legales vigentes, mediante la atención legal a las víctimas del delito y el acompañamiento en el proceso penal.
2. Aplicar el marco internacional y nacional en materia de derechos humanos de las víctimas del delito, especialmente lo referente a protección de los derechos de la mujer.
3. Ejecutar el litigio estratégico especializado en atención a la mujer, velando por un litigio con enfoque de género.
4. Registrar en el sistema informático la información, la asistencia legal que se brinda a la víctima del delito.
5. Diligenciar las acciones que sean necesarias para lograr la reparación digna a la que la víctima del delito tiene derecho.
6. Informar a la Dirección de Asistencia Legal y/o sus Departamentos sobre los avances de los expedientes asignados a la Unidad para su análisis.
7. Velar por que se le informe a la víctima del delito o a su representante, sobre las acciones a tomar en el caso, los efectos y los resultados de las mismas.
8. Coordinar con las diferentes instituciones sobre la atención a mujeres víctimas de delitos.
9. Llevar registro estadístico de los delitos en contra de la mujer, de los procesos que asiste legalmente la Dirección, así como datos sociodemográficos.
10. Rendir informes periódicos a la Dirección de Asistencia Legal, sobre la asistencia legal que se brinda a la mujer víctima del delito.
11. Dar seguimiento a la ejecución de las reparaciones dignas en los casos donde la víctima sea mujer.
12. Proponer las capacitaciones en temas de derechos humanos de las mujeres al personal de la Dirección.
13. Identificar y proponer alianzas estratégicas con los modelos de atención integral.
14. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
15. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

C.1.2) Unidad de la Niñez y Adolescencia.

A través de la unidad, se da cumplimiento a lo establecido en los artículos 7 y 8 de la ley orgánica, siendo la dependencia responsable de coordinar acciones con la Procuraduría General de la Nación, en el caso de niños, niñas y adolescentes víctimas del delito.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

Funciones de la Unidad de la Niñez y Adolescencia.

1. Velar por la protección de los derechos humanos de las víctimas del delito que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, los convenios, tratados aceptados y ratificados por Guatemala, así como instrumentos internacionales relacionados con los derechos de la niñez y adolescencia víctimas, los derechos que establece la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y otras disposiciones legales vigentes.
2. Aplicar el marco internacional y nacional en materia de derechos humanos de las víctimas del delito especialmente lo referente a derechos de niñez y adolescencia.
3. Coordinar por que se realice un litigio estratégico especializado en atención a la niñez y adolescencia, velando en todo momento por la tutela judicial efectiva y el interés superior del niño.
4. Llevar el registro y control de los casos de niñez y adolescencia que se atienden en la Dirección de Asistencia Legal.
5. Colaborar con el Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad en la sistematización de sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, de la Corte de Constitucionalidad y de la Cámara Penal de la Corte Suprema de Justicia que tengan relación con el interés superior del niño.
6. Identificar, promover y dar seguimiento a las alianzas estratégicas con las distintas Instituciones.
7. Proponer las capacitaciones en temas de derechos humanos de la niñez y adolescencia de la Dirección de Asistencia Legal.
8. Velar por que en cada uno de los procesos que se litiguen, se prioricen los anticipos de prueba con el objeto de evitar la revictimización.
9. Realizar las estrategias de litigio con enfoque en la niñez y adolescencia víctima del delito.
10. Diligenciar las acciones que sean necesarias para lograr la reparación digna a la que tiene derecho la víctima del delito en casos de niñez y adolescencia.
11. Coordinar con las diferentes instituciones sobre la atención a la niñez y adolescencia víctimas de delitos.
12. Llevar registro estadístico de los delitos en contra de la niñez y adolescencia de los procesos que asiste legalmente la Dirección de Asistencia Legal, así como datos sociodemográficos.
13. Rendir informes periódicos a la Dirección de Asistencia Legal, sobre la asistencia legal que se brinda a la niñez y adolescencia víctima del delito.
14. Dar seguimiento a la ejecución de las reparaciones dignas en los casos donde la víctima sea la niñez y/o adolescencia.
15. Proponer las capacitaciones en temas de derechos humanos de la niñez y adolescencia al personal de la Dirección de Asistencia Legal.
16. Informar a la Dirección de Asistencia Legal o al Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna, cuando sea solicitado sobre el avance de los casos que se asisten legalmente.
17. Solicitar al Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna que se coordine con la Dirección de Servicios Victimológicos y sus dependencias, la atención integral con enfoque de niñez y adolescencia víctima de delito.
18. Velar por que se informe a la víctima del delito o a su representante sobre las acciones a tomar en el caso, los efectos y los resultados de las mismas.
19. Coordinar porque se aplique la debida diligencia en cada uno de los casos asignados, fortaleciendo la misma según el caso lo requiera.
20. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y

hgb

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 42 de 75

registros de los procesos y procedimientos de su área.

21. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

c.2) Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad.

Es la dependencia encargada de dar seguimiento a los procesos que se encuentran en la fase de impugnaciones, luego de una sentencia condenatoria o absolutoria que haya sido referida por el Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna. Coordinará y ejercerá las acciones necesarias para que se ejerza un litigio estratégico, que permita garantizar una tutela judicial efectiva en favor de las víctimas del delito.

Funciones del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad.

1. Brindar asistencia legal con enfoque de derechos humanos, aplicando instrumentos internacionales en favor de las víctimas del delito.
2. Velar porque se respeten los derechos de las víctimas del delito, así como ejercer la debida diligencia en los procesos en los que se brinda asistencia legal.
3. Velar porque se le informe continuamente a la víctima del delito, sobre el estado procesal de su caso, incidencias decisiones y los derechos que le asisten.
4. Proporcionar a la víctima del delito, un abogado(a) de forma gratuita, para que sea asistida legalmente, ejerciendo una tutela judicial efectiva con el objeto de hacer valer los recursos y acciones constitucionales que aseguren los derechos de las víctimas del delito aplicando el Control Constitucional y el Control de Convencionalidad.
5. Coordinar para que las labores se realicen con eficiencia y diligencia, en un marco de cortesía hacia las víctimas del delito.
6. Velar que el acompañamiento legal de segunda instancia se realice a través del litigio estratégico, debiéndose cumplir a cabalidad las normativas que el Instituto de la Víctima autorice para el efecto.
7. Coordinar la conformación y revisión de mesas de trabajo de análisis de casos y elaboración de estrategias de litigio.
8. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados al Departamento, para que se tomen las medidas necesarias y urgentes para el resguardo y protección de la víctima del delito.
9. Velar por las acciones necesarias para que el abogado (a) del Instituto ejerza un litigio estratégico que permita ejercer una tutela judicial efectiva para la víctima del delito.
10. Coordinar con el Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna, para que los expedientes que se remitan en el plazo de tres días, a partir de la notificación o lectura de la sentencia, con el objeto de darle el seguimiento correspondiente para impugnar.
11. Velar por que el abogado (a) del departamento realice las diligencias necesarias para oponerse y defender la sentencia condenatoria.
12. Coordinar las acciones necesarias para que se cubran las audiencias y vistas de cada semana.
13. Realizar las asignaciones y reasignaciones de los casos en los que se brinda asistencia legal, así como su respectivo seguimiento en el sistema informático.
14. Velar porque se revisen y entreguen en tiempo al abogado (a) titular, las notificaciones que

Rg

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

ingresen de forma física, digital y telefónica.

15. Elaborar el calendario de turno de los abogados (as), así como los nombramientos de las comisiones en los diferentes municipios y departamentos.
16. Supervisar el desenvolvimiento de los abogados (as) en las audiencias y en la prestación del servicio de asistencia legal en los turnos que realicen en las diferentes sedes y subsedes del instituto.
17. Velar por que los abogados y abogadas del instituto mantenga actualizados los casos en el sistema informático, así como el registro de las sentencias.
18. Coordinar la sistematización de las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, sentencias de la Corte de Constitucionalidad y de la Cámara Penal de la Corte Suprema de Justicia, que se relacionen con el litigio que se realiza en la Dirección de Asistencia Legal.
19. Formar criterios en cuanto al planteamiento de las impugnaciones y acciones constitucionales que se presentarán ante los órganos jurisdiccionales.
20. Coordinar con la Dirección de Servicios Victimológicos y sus dependencias la atención integral a la víctima del delito, especialmente en lo referente a la ubicación de la víctima del delito ante un posible reenvío.
21. Asegurar que los expedientes legales del Departamento se encuentren debidamente diligenciados y con todas las actuaciones correspondientes.
22. Coordinar las estrategias para el planteamiento de impugnaciones, acciones constitucionales, desistimientos y cierre de casos.
23. Asegurar que los expedientes que se trasladen al Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna por reenvíos se encuentren actualizados y con todas las actuaciones de segunda instancia.
24. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
25. Rendir los informes necesarios que sean requeridos.
26. Informar al personal del Departamento mediante oficios, circulares, memorándum, providencias y demás documentos, con el objeto de dinamizar y mejorar el quehacer del Departamento.
27. Promover la revisión periódica de los expedientes asignados a los abogados (as) del Departamento.
28. Otras funciones que se le asignen por parte de sus superiores jerárquicos, según su competencia.

Rgk

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 44 de 75

DIRECCIÓN DE SERVICIOS VICTIMOLÓGICOS

ORGANIGRAMA



ORGANIZACIÓN INTERNA

d) Dirección de Servicios Victimológicos.

d.1) Departamento de Psicología.

d.2) Departamento de Trabajo Social.

d.2.1) Unidad de Resguardo a la Víctima.

d.3) Departamento Médico.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 45 de 75

FUNCIONES

d) Dirección de Servicios Victimológicos.

Es la dependencia que tiene a su cargo, la prestación de los servicios victimológicos necesarios para la recuperación integral de las víctimas del delito, como lo establece la Ley Orgánica, Reglamento General, Reglamento Orgánico Interno y normativa que se emita para el efecto.

Funciones de la Dirección de Servicios Victimológicos.

1. Prestar los servicios victimológicos necesarios, para la recuperación integral de las víctimas del delito y para coadyuvar a la reparación digna e integral a la que tienen derecho.
2. Proporcionar como mínimo, atención psicológica, médica y social a las víctimas del delito, para su recuperación biopsicosocial.
3. Brindar atención especializada, diferenciada, integral, con calidad y calidez a las víctimas.
4. Proveer tratamiento postraumático, para la recuperación de la salud física y mental de la víctima, cuando proceda.
5. Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal, la asistencia a audiencias o debates si es requerido, de los profesionales que brindan servicios victimológicos en los Departamentos que conforman la Dirección de Servicios Victimológicos.
6. Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal, la realización de evaluaciones, informes psicológicos, médicos o de trabajo social que puedan ser útiles dentro del proceso penal, para la consecución de la reparación digna e integral.
7. Brindar atención con pertinencia cultural y lingüística, a fin de que la víctima del delito sea atendida en su idioma materno.
8. Formular políticas institucionales de atención a la víctima, para lograr su reparación digna e integral.
9. Diseñar y dirigir políticas victimo-criminológicas que contribuyan a la prevención del delito y a la reducción de la victimización.
10. Diseñar y dirigir políticas institucionales y planes de trabajo coordinado con el Ministerio Público, para el fortalecimiento y seguimiento de las redes de derivación.
11. Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal, la prestación de la asistencia legal gratuita a la víctima del delito.
12. Realizar estudios sobre procesos de victimización, para diseñar estrategias, políticas, programas y proyectos, orientados a mejorar la atención a las víctimas en el Instituto.
13. Elaborar en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal, mecanismos de protección para la víctima, en apoyo a la labor del Ministerio Público, en el caso concreto.
14. Coordinar y promover el desarrollo de un sistema informático, que permita el registro de los casos desagregados por sexo, edad, etnia, entre otras variables, con enfoque victimo-criminológico, que incluya como mínimo, los datos personales y sociodemográficos de la víctima, sus requerimientos, así como los factores victimógenos, y las actuaciones realizadas por el personal de la Dirección de Asistencia Legal y Dirección de Servicios Victimológicos.
15. Realizar análisis de resultados derivados del sistema informático de registro de casos, para

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

generar acciones y políticas victimológicas orientadas a la prevención victimal.

16. Llevar un registro de las Organizaciones No Gubernamentales, con o sin personería jurídica, especializadas en la atención integral a la víctima del delito que prestan servicios de forma activa en la Red de Derivación.
17. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
18. Promover procesos de sensibilización, formación y capacitación sobre atención victimológica al personal de la Dirección de Servicios Victimológicos, así como al personal del Instituto de la Víctima en general en coordinación con el área de capacitación.
19. Implementar mecanismos de monitoreo y evaluación sobre la atención brindada en el Modelo de Asistencia y Atención Integral, así como del personal de la Dirección de Servicios Victimológicos.
20. Coordinar con las entidades e instituciones especializadas en la atención integral a víctimas en condición de vulnerabilidad que, por razón de su edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades, para ejercitar con plenitud sus derechos ante el sistema de justicia.
21. Coordinar con las instituciones que velan por la protección especial de las niñas, niños y adolescentes víctimas, para garantizar su atención integral especializada.
22. Coordinar con la Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en Contra de la Mujer (CONAPREVI), para garantizar la atención integral especializada a las mujeres, a través de los Centros de Apoyo Integral para la Mujer Sobreviviente de Violencia (CAIMUS).
23. Participar en la elaboración de informes que el Estado de Guatemala debe rendir ante mecanismos internacionales, sobre la situación de las víctimas del delito y las acciones realizadas por el Instituto.
24. Rendir informes al Director (a) del Instituto sobre las actividades realizadas por la Dirección de Servicios Victimológicos.
25. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
26. Otras funciones que se le asignen por parte de dirección general, según su competencia.

d.1) Departamento de Psicología.

Es la dependencia encargada de brindar atención psicológica a la víctima del delito, así como una atención necesaria, para contrarrestar las secuelas emocionales que hayan sido provocadas por la comisión del delito como parte de la reparación digna, de conformidad con la Ley Orgánica.

Además, dar acompañamiento a la víctima del delito, durante las audiencias cuando el caso lo requiera.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 47 de 75

Funciones del Departamento de Psicología

1. Dirigir el área psicológica, determinando con la aprobación de la dirección de servicios victimológicos, los criterios para el control de la atención, recepción, derivación y seguimiento de casos asistidos y atendidos.
2. Brindar atención psicológica de manera oportuna y con la debida diligencia a la víctima del delito, para contrarrestar las secuelas emocionales provocadas por la comisión de un hecho delictivo, de acuerdo a los protocolos correspondientes.
3. Identificar el nivel de riesgo, para tomar las medidas necesarias y urgentes, para el resguardo y protección de las víctimas del delito.
4. Preparar emocionalmente a las víctimas, para su participación en las distintas diligencias del proceso penal en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal.
5. Acompañar y apoyar psicológicamente a las víctimas durante las diferentes diligencias del proceso penal, cuando el caso lo requiera, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal.
6. Dar seguimiento a las atenciones psicológicas a cargo del personal de Psicología.
7. Coordinar las acciones necesarias, para garantizar que se cubran las atenciones, acompañamientos, turnos, seguimientos o cualquier otro tipo de apoyo.
8. Elaborar el informe de atención psicológica que se brinda a las víctimas, para integrarlo a su expediente personal y remitir copia a la Dirección de Asistencia Legal, cuando así lo solicite.
9. Elaborar el informe de avance sobre el tratamiento específico de las víctimas; para integrarlo a su expediente personal y remitir copia a la Dirección de Asistencia Legal, cuando así lo solicite.
10. Analizar y evaluar el expediente fiscal con fines psicojurídicos, cuando sea requerido por la Dirección de Asistencia Legal u otra institución competente.
11. Realizar la evaluación psicológica, que coadyuve a la solicitud de la reparación digna, integral y transformadora a solicitud de la Dirección de Asistencia Legal.
12. Elaborar el informe de evaluación psicológica realizada a las víctimas.
13. Revisar los informes psicológicos elaborados por el personal de psicología, velando porque cumplan con el objetivo y la calidad técnica correspondiente.
14. Revisar y validar los informes de cierre de casos.
15. Revisar las mesas de trabajo del personal de Psicología, realizando las recomendaciones correspondientes.
16. Verificar que el personal de psicología cumpla con las metas de trabajo.
17. Proporcionar orientación técnico profesional a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, sobre la pertinencia de aplicar evaluaciones psicológicas en los casos que atiendan.
18. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, para la interpretación de dictámenes psicológicos, realizados por peritos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala o de alguna otra entidad competente.
19. Evaluar la pertinencia y necesidad de la derivación, según el tipo de atención que necesitan las víctimas, valorando la propuesta del profesional que atendió el caso.
20. Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal, la atención, seguimiento o apoyo que se requiera, para coadyuvar a la obtención de la reparación digna e integral de las víctimas.
21. Participar en audiencias y debates dentro del proceso penal, en calidad de consultoría técnica o testimonial, en los casos que sea requerido por el abogado de la Dirección de Asistencia Legal.
22. Asignar y distribuir de manera equitativa los expedientes del personal de Psicología.
23. Verificar que se registre y asigne en el sistema informático del Instituto de la Víctima, los casos

rgu

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025 Página 48 de 75

a los cuales se les brindará atención psicológica.

24. Coordinar las acciones necesarias, para que el personal de Psicología del Instituto de la Víctima mantenga actualizado su expediente físico y digital.
25. Velar porque se cumpla con el plazo establecido para la atención psicológica y elaboración de informes psicológicos, ordenados por los órganos jurisdiccionales y/o solicitados por los abogados/as del Instituto u otra institución.
26. Evaluar y monitorear la atención que brinda el personal de Psicología, emitiendo los informes correspondientes.
27. Registrar los casos y la atención brindada en el sistema informático del Instituto de la Víctima.
28. Llevar el control y registro de los casos atendidos en el sistema informático del Instituto de la Víctima.
29. Elaborar juntamente con el equipo multidisciplinario de la Dirección de Servicios Victimológicos, propuestas de políticas, programas, proyectos, protocolos, estrategias, procedimientos, guías u otros instrumentos, orientados a la atención a las víctimas, desde un enfoque psicológico.
30. Realizar las coordinaciones necesarias con el equipo multidisciplinario de la Dirección de Servicios Victimológicos, así como con los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, para mejorar la atención a las víctimas.
31. Mantener actualizado el Directorio de Redes de Derivación, para las derivaciones y acompañamientos a las víctimas, cuando sea necesario.
32. Organizar los turnos correspondientes, para garantizar la atención a la víctima, las 24 horas los 365 días del año.
33. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
34. Informar permanentemente las actividades realizadas y resultados alcanzados, al Director (a) de la Dirección de Servicios Victimológicos.
35. Velar porque el personal de psicología cumpla con el reglamento interno de trabajo del Instituto de la Víctima.
36. Velar porque se cuente con los insumos necesarios, para que el personal de psicología brinde la atención psicológica correspondiente.
37. Otras funciones que le sean asignadas por sus superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia.

d.2) Departamento de Trabajo Social

Es la dependencia encargada de apoyar a la víctima del delito en la búsqueda de alternativas y soluciones inmediatas para afrontar las secuelas del delito, así como de garantizar su protección a través del impulso de medidas cautelares oportunas.

Además, dar acompañamiento a la víctima del delito, durante las audiencias cuando el caso lo requiera.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

Funciones del Departamento de Trabajo Social

1. Dirigir el área de trabajo social, determinando con la aprobación de la Dirección de Servicios Victimológicos, los criterios para el control de la atención, recepción, derivación y seguimiento de los casos atendidos.
2. Brindar atención social de manera oportuna y con la debida diligencia a la víctima del delito, de acuerdo a los protocolos correspondientes.
3. Apoyar a la víctima del delito en la búsqueda de alternativas y soluciones inmediatas, para afrontar las secuelas del delito, a partir de la detección de sus necesidades.
4. Supervisar, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal, la protección a la víctima, a través del seguimiento y monitoreo de las medidas cautelares oportunas, solicitadas por el abogado asignado al caso.
5. Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal, el acompañamiento a las víctimas durante las audiencias u otras diligencias dentro del proceso penal, cuando el caso lo requiera.
6. Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal, la atención, seguimiento o apoyo que se requiera, para coadyuvar a la obtención de la reparación digna.
7. Participar en audiencias y debates, en calidad de consultoría técnica o testimonial, en los casos que sea requerido por el abogado de la Dirección de Asistencia Legal.
8. Coordinar con las Instituciones u Organizaciones que integran la red de derivación, para derivar y/o acompañar a las víctimas, cuando se requiera ese apoyo, por parte del Departamento de Psicología, del Departamento Médico o de la Dirección de Asistencia Legal.
9. Derivar y/o acompañar a las víctimas del delito a la Institución u Organización correspondiente, para su atención o protección, cuando el caso lo amerite.
10. Gestionar el traslado de las víctimas a las instituciones u organizaciones correspondientes, cuando sea necesario derivarlas o acompañarlas.
11. Dar seguimiento a las víctimas derivadas a instituciones u organizaciones correspondientes.
12. Llenar la evaluación diagnóstica inicial y la evaluación de impacto de la víctima.
13. Elaborar el estudio socioeconómico de la víctima, a solicitud del abogado de la Dirección de Asistencia Legal o de otra institución competente.
14. Elaborar los informes sociales correspondientes a solicitud del abogado/a de la Dirección de Asistencia Legal o de otra institución competente.
15. Revisar los informes sociales elaborados por el personal de trabajo social, velando porque cumplan con el objetivo y la calidad técnica correspondiente.
16. Revisar y validar los informes de cierre de casos.
17. Realizar visitas domiciliarias, estudio de caso e investigaciones de campo que se requieran, para elaborar el estudio socioeconómico.
18. Proporcionar orientación técnico profesional a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, sobre la pertinencia de utilizar informes sociales o estudios socioeconómicos en los casos que se encuentran en trámite.
19. Registrar los casos y la atención brindada en el sistema informático del Instituto de la Víctima.
20. Elaborar juntamente con el equipo multidisciplinario de la Dirección de Servicios Victimológicos, propuestas de políticas, programas, proyectos, protocolos, estrategias, procedimientos, guías u otros instrumentos, orientados a la atención de las víctimas, desde un enfoque social.
21. Realizar las coordinaciones necesarias con el equipo multidisciplinario de la Dirección de Servicios Victimológicos, así como con los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, para mejorar la atención a las víctimas.

- 
22. Coordinar con la Unidad de Resguardo a la Víctima, para la protección de la víctima.
 23. Mantener actualizado el Directorio de Redes de Derivación, para la derivación y/o acompañamiento a las víctimas.
 24. Organizar los turnos correspondientes, para garantizar la atención a la víctima, las 24 horas los 365 días del año.
 25. Identificar el nivel de riesgo, para tomar las medidas necesarias y urgentes, para el resguardo y protección de las víctimas del delito.
 26. Dar seguimiento a las atenciones sociales a cargo del personal de Trabajo Social.
 27. Coordinar las acciones necesarias, para garantizar que se cubran las atenciones, acompañamientos, turnos, seguimientos o cualquier otro tipo de apoyo.
 28. Llevar el control de los casos atendidos y registrados en el sistema informático del Instituto de la Víctima.
 29. Asignar y distribuir de manera equitativa los expedientes del personal de trabajo social.
 30. Verificar que se registre y asigne en el sistema informático del Instituto de la Víctima, los casos a los cuales se les brindará atención social.
 31. Coordinar las acciones necesarias, para que el personal de Trabajo Social del Instituto de la Víctima mantenga actualizado su expediente físico y digital.
 32. Velar porque se cumpla con el plazo establecido para la atención social y elaboración de informes sociales, ordenados por los Órganos Jurisdiccionales y/o solicitados por los abogados/as del Instituto u otra institución competente.
 33. Evaluar y monitorear la atención que brinda el personal de Trabajo Social, emitiendo los informes correspondientes.
 34. Revisar las mesas de trabajo del personal de Trabajo Social, realizando las recomendaciones correspondientes.
 35. Verificar que el personal de Trabajo Social cumpla con las metas de trabajo.
 36. Evaluar y monitorear la atención que brinda el personal de Trabajo Social, emitiendo los informes correspondientes.
 37. Velar porque el personal de trabajo social cumpla con el Reglamento Interno de Trabajo del Instituto de la Víctima.
 38. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
 39. Informar permanentemente sobre las actividades realizadas y resultados alcanzados, al Director (a) de la Dirección de Servicios Victimológicos.
 40. Otras funciones que le sean asignadas por sus superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia.

Para el cumplimiento de su función, el Departamento de Trabajo Social, está integrado por la siguiente dependencia:

d.2.1) Unidad de Resguardo a la Víctima

Es la dependencia encargada de brindar y/o coordinar la atención, así como la protección temporal a víctimas del delito cuando corresponda, en el espacio o lugar que el Instituto de la Víctima determine para el efecto.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 51 de 75

Funciones de la Unidad de Resguardo a la Víctima

1. Dirigir la Unidad de Resguardo a la Víctima, determinando con la aprobación de la Dirección de Servicios Victimológicos, los criterios para el control de la atención, recepción, derivación y seguimiento de los casos.
2. Monitorear que la atención que se brinde en el espacio seguro sea con calidad y calidez.
3. Velar que las víctimas y los trabajadores, respeten las normas del espacio seguro.
4. Coordinar la derivación externa de las víctimas, cuando sea necesario.
5. Registrar los casos atendidos en el sistema informático del Instituto de la Víctima.
6. Mantener los insumos necesarios, verificando fechas de vencimiento y que los mismos sean almacenados de manera correcta.
7. Mantener los insumos necesarios para las víctimas atendidas en el espacio seguro.
8. Elaborar los turnos de los trabajadores del espacio seguro.
9. Otras funciones que le sean asignadas por sus superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia.

d.3) Departamento Médico

Es la dependencia encargada de brindar a las víctimas del delito, la atención médica que requieran por padecimientos derivados de la victimización primaria, brindándoles servicios médicos en forma directa o por medio de la derivación a centros o entidades de salud, con el propósito de coadyuvar a su recuperación integral y a la obtención de su reparación digna.



Funciones del Departamento Médico

1. Dirigir el área médica, determinando con la aprobación de la Dirección de Servicios Victimológicos, los criterios para el control de la atención, recepción, derivación y seguimiento de los casos asistidos y atendidos.
2. Brindar atención médica a la víctima del delito, cuando su salud se haya visto afectada por la victimización sufrida, luego del diagnóstico y evaluación de antecedentes médicos, conforme al protocolo correspondiente.
3. Coordinar con las entidades de salud correspondiente, cuando se requiera atención médica especializada o exámenes auxiliares de diagnóstico para la víctima, a fin de que pueda ser derivada.
4. Proporcionar a las víctimas, el plan educacional que corresponda a su estado de salud, para el adecuado cumplimiento de las indicaciones médicas y la obtención de los resultados esperados.
5. Elaborar y ejecutar protocolos de atención a víctimas asistidas y atendidas por el Instituto de la víctima.
6. Evaluar médica y/o psiquiátricamente a la víctima a solicitud del abogado de la Dirección de Asistencia Legal o de otra Institución competente.
7. Elaborar los informes médicos y/o psiquiátricos correspondientes.
8. Revisar los informes médicos y/o psiquiátricos, elaborados por el personal de medicina, velando porque cumplan con el objetivo y la calidad técnica correspondiente.
9. Revisar y validar los informes de cierre de casos.

- 
10. Proporcionar orientación técnico profesional a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal sobre la pertinencia de utilizar estudios de carácter médico (laboratorios, rayos X, ultrasonido, entre otros), en los casos que se encuentren en trámite.
 11. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, para la interpretación de dictámenes médicos y/o psiquiátricos, realizados por peritos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala o por alguna otra entidad competente.
 12. Participar en audiencias y debates dentro del proceso penal, en calidad de consultoría técnica o testimonial, en los casos que sea requerido por el abogado de la Dirección de Asistencia Legal.
 13. Registrar los casos atendidos en el sistema informático del Instituto de la Víctima, así como aquellos que fueron derivados ante la necesidad de recibir atención especializada.
 14. Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal, la atención, seguimiento o apoyo que se requiera, para coadyuvar a la obtención de la reparación digna de las víctimas.
 15. Llevar el control del stock de medicamentos e insumos clínicos, a fin de que siempre se encuentren disponibles, para la adecuada atención de las víctimas.
 16. Organizar los turnos correspondientes, para garantizar la atención a las víctimas, las 24 horas los 365 días del año.
 17. Elaborar juntamente con el equipo multidisciplinario de la Dirección de Servicios Victimológicos, propuestas de políticas, programas, proyectos, protocolos, estrategias, procedimientos, guías u otros instrumentos, orientados a la atención a la víctima, desde un enfoque médico.
 18. Mantener actualizado el directorio de las Instituciones y Organizaciones que brindan atención médica a las víctimas.
 19. Realizar las coordinaciones necesarias con el equipo multidisciplinario de la Dirección de Servicios Victimológicos, así como con los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, para mejorar la atención a las víctimas.
 20. Identificar el nivel de riesgo, para tomar las medidas necesarias y urgentes, para el resguardo y protección de las víctimas del delito.
 21. Dar seguimiento a las atenciones médicas a cargo del personal de medicina.
 22. Coordinar las acciones necesarias, para garantizar que se cubran las atenciones, acompañamientos, turnos, seguimientos o cualquier otro tipo de apoyo.
 23. Llevar el control de los casos atendidos y registrados en el sistema informático del Instituto de la Víctima.
 24. Asignar y distribuir de manera equitativa los expedientes al personal de medicina.
 25. Verificar que se registre y asigne en el sistema informático del Instituto de la Víctima, los casos a los cuales se les brindará atención médica.
 26. Coordinar las acciones necesarias, para que el personal de medicina del Instituto de la Víctima mantenga actualizado su expediente físico y digital.
 27. Velar porque se cumpla con el plazo establecido para la atención médica y/o psiquiátrica y la elaboración de informes médicos y/o psiquiátricos, ordenados por los órganos jurisdiccionales y/o solicitados por los abogados/as del instituto u otra institución competente.
 28. Evaluar y monitorear la atención que brinda el personal de medicina, emitiendo los informes correspondientes.
 29. Revisar las mesas de trabajo del personal de medicina, realizando las recomendaciones correspondientes.
 30. Verificar que el personal de medicina cumpla con las metas de trabajo.
 31. Velar porque el personal de medicina cumpla con el Reglamento Interno de Trabajo del Instituto

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

de la Víctima.

32. Velar porque se cuente con los insumos necesarios, para que el personal de medicina brinde la atención social correspondiente.
33. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
34. Informar permanentemente las actividades realizadas y los resultados alcanzados, al Director (a) de la Dirección de Servicios Victimológicos.
35. Otras funciones que le sean asignadas por sus superiores jerárquicos, en el ámbito de su competencia.

Bd

DIRECCIÓN FINANCIERA
ORGANIGRAMA**ORGANIZACIÓN INTERNA**

e) Dirección Financiera.

e.1) Departamento de Presupuesto.

e.2) Departamento de Contabilidad.

e. 2.1) Unidad de Inventarios.

e.3) Departamento de Tesorería.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 55 de 75

FUNCIONES

e) Dirección Financiera.

Es la dependencia responsable de planificar, coordinar, registrar y controlar la ejecución presupuestaria, así como de dar cumplimiento a los compromisos financieros de carácter institucional, programados en las asignaciones presupuestarias de la institución. Además, es la encargada de elaborar el anteproyecto de presupuesto de ingresos y egresos de la institución para cada Ejercicio Fiscal, el cual trabajará en coordinación con las demás Direcciones del Instituto de la Víctima; para análisis, discusión y aprobación por la Dirección General, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica, Reglamento General, normativa que se emita para el efecto y demás disposiciones que le sean aplicables en la materia.

Así mismo, es su responsabilidad velar porque todas las acciones y actividades se ejecuten bajo el estricto cumplimiento del marco legal y disposiciones que rigen el ámbito de la administración pública, esencialmente en lo que se refiere al manejo de los recursos presupuestarios y financieros para gestionarlos y ejecutarlos con transparencia, pertinencia y calidad del gasto.

Funciones de la Dirección Financiera

1. Proponer y ejecutar las políticas financieras de la Institución y los controles presupuestarios necesarios para el manejo de los fondos provenientes del estado y de otras fuentes distintas al presupuesto asignado conforme a los lineamientos establecidos legalmente y por los cooperantes.
2. Ejecutar las normas internas y los registros financieros de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados y la normativa legislativa vigente para los organismos del estado que permitan el funcionamiento financiero de la institución.
3. Coordinar y dirigir la formulación del presupuesto, programación de la ejecución presupuestaria y evaluación de la gestión presupuestaria con los responsables de cada programa, de acuerdo con las normas establecidas en la Ley Orgánica del Presupuesto, su Reglamento y disposiciones complementarias.
4. Administrar la gestión financiera del presupuesto, contabilidad integrada, tesorería y de los demás sistemas financieros cuya operación se desconcentre.
5. Proponer las modificaciones presupuestarias que, conforme a la Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, le corresponde aprobar a la institución y gestionar ante el Ministerio de Finanzas públicas las que le compete aprobar al Organismo Ejecutivo.
6. Asesorar y dictaminar en materia de administración financiera a las Autoridades Superiores de la Institución.
7. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, procedimientos, manuales y registros de los procedimientos, procesos y sistemas necesarios para la evaluación de la ejecución presupuestaria y el control de la existencia de bienes muebles e inmuebles, materiales, suministros y equipo a utilizar en las diferentes dependencias de la institución.
8. Recibir, organizar y registrar la información contenida en los Planes Operativos Anuales (POA) de las diferentes dependencias que servirán para el presupuesto anual de la Institución.

9. Diseñar y programar el presupuesto de los fondos asignados a la institución de conformidad con los requerimientos de las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades según lineamientos emanados de la Dirección General.
10. Organizar, supervisar y llevar controles de la Caja Fiscal.
11. Revisar, registrar y ejecutar el pago de sueldos, honorarios profesionales y técnicos que correspondan al personal administrativo, financiero y técnico profesional, así como los fondos retenidos por disposiciones legales al personal del Instituto.
12. Analizar y enviar para su consideración a las autoridades superiores los informes financieros, contables y los controles de caja fiscal, que permitan efectuar el seguimiento y evaluación de la política financiera, así como conocer la gestión presupuestaria y los resultados económicos y financieros de la institución.
13. Supervisar y controlar el manejo de los fondos asignados en las cuentas de depósitos monetarios donde tenga asignados sus fondos el instituto.
14. Establecer normas para el manejo y control de los fondos rotativos, tomando en cuenta la normativa y el manual aprobado por la Dirección General.
15. Organizar, coordinar y promover actividades formativas que contribuyan a mejorar las habilidades, destrezas y capacidades del personal de la institución en el cumplimiento de sus funciones específicas.
16. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
17. Otras funciones que se le asignen por parte de Dirección General, según su competencia.

e.1) Departamento de Presupuesto.



Es la dependencia encargada de realizar la coordinación, programación, ejecución y control del Presupuesto de Ingresos y Egresos del Instituto de la Víctima, de acuerdo con los principios, normas y procedimientos que rigen el proceso presupuestario de las instituciones descentralizadas y autónomas, contenidos en las disposiciones legales correspondientes de la materia.

Funciones del Departamento de Presupuesto.

1. Participar en las propuestas y formulación de las políticas y normas presupuestarias generales establecidas por el Ministerio de Finanzas Públicas y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, para la formulación del anteproyecto y proyecto del presupuesto de la institución.
2. Cumplir y velar por el cumplimiento de las políticas y normas presupuestarias generales establecidas por el Ministerio de Finanzas para la formulación del presupuesto de la institución.
3. Asesorar a las áreas sustantivas y de apoyo de la institución en la elaboración del anteproyecto del Presupuesto Anual.
4. Coordinar la formulación del Proyecto de Presupuesto de la institución.
5. Presentar a consideración de la Dirección Financiera, las solicitudes de modificaciones presupuestarias presentadas por las Direcciones, Departamentos y Unidades de la institución.
6. Operar el sistema de contabilidad integrada SICOIN-WEB y el sistema de gestión (SIGES) en el área de Presupuesto.
7. Operar en el sistema de gestión (SIGES), todo lo relacionado con las operaciones presupuestarias y financieras inherentes al Departamento de Presupuesto, así como, lo que

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 57 de 75

respecta a la Constancia de Disponibilidad Presupuestaria (CDP), la estructura presupuestaria y su aprobación.

8. Aprobar juntamente con el área de Tesorería la programación de la ejecución financiera del presupuesto de la Institución.
9. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
10. Otras funciones que sus superiores jerárquicos puedan atribuirle según su competencia.

e.2) Departamento de Contabilidad

Es la Dependencia responsable de suministrar información de la situación económica y financiera de la Institución, así como administrar y controlar los recursos financieros y físicos del Instituto de la Víctima, mediante la operatoria oportuna de los registros contables, con el propósito de brindar información oportuna, eficaz y transparente a través de los estados financieros de conformidad a la normativa correspondiente.

Funciones del Departamento de Contabilidad.

1. Participar en las propuestas y formulaciones de políticas financieras y presupuestarias de la Institución.
2. Aplicar conforme su naturaleza jurídica, características operativas y requerimientos de información, la metodología contable, la periodicidad, estructura y características de los estados contables financieros a producir por la Institución, de acuerdo con las Normas de Contabilidad Integrada Gubernamental, que dicte la Dirección de Contabilidad del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas.
3. Dirigir, coordinar y controlar el registro, validación y aprobación de la ejecución presupuestaria en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) de los ingresos, egresos y registros extrapresupuestarios de la Institución.
4. Efectuar los análisis necesarios sobre los Estados Financieros y así generar información relevante y útil para la toma de decisiones de los distintos niveles de la Institución, para su envío al Ministerio de Finanzas Públicas.
5. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
6. Elaborar las conciliaciones bancarias de las cuentas vigentes del Instituto.
7. Elaborar y presentar la Caja Fiscal mensualmente.
8. Otras funciones que sus superiores jerárquicos puedan atribuirle según su competencia.

Para el cumplimiento de su función, el Departamento de Contabilidad está integrado por la siguiente dependencia:

e.2.1) Unidad de Inventarios.

Es la dependencia encargada de registrar y controlar los bienes patrimoniales, así como planificar, supervisar y dirigir las acciones a seguir a fin de controlar su incorporación,

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 58 de 75

desincorporación y custodia a través del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN-WEB, libros auxiliares y tarjetas de responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, de conformidad con la normativa correspondiente.

Funciones de la Unidad de Inventarios.

1. Recibir, ordenar y registrar los documentos de respaldo de la adquisición de bienes Inventariables y fungibles.
2. Llevar el registro y control de los bienes inventariables y fungibles de la institución.
3. Ordenar, anotar y archivar las Tarjetas de Responsabilidad de la distribución de bienes de la Institución por Sede, Dirección, Departamento, Unidad, y empleado.
4. Registrar, codificar y llevar control en el Libro de Inventarios y las Tarjetas de Responsabilidad de los bienes de la Institución.
5. Informar anualmente a la Dirección de Contabilidad del Estado del movimiento del patrimonio institucional.
6. Realizar los inventarios físicos en todas las sedes, subsedes y oficinas del Instituto de la Víctima, por lo menos dos veces al año, remitiendo los informes correspondientes a la Dirección Financiera.
7. Verificar las Tarjetas de Responsabilidad para emitir las solvencias respectivas en los casos de traslados, renunciaciones y tomas de posesión.
8. Ejecutar las acciones necesarias relacionadas con los informes y cuadros de registro de los bienes propiedad del Instituto.
9. Redactar las certificaciones relacionadas con los bienes inventariables y fungibles, y emitirlas a la Dirección Financiera.
10. Velar por el control y registro actualizado de los bienes en el libro de inventario, así como registros auxiliares de los diferentes activos adquiridos por la institución o recibidos en calidad de donación por otros organismos e instituciones.
11. Llevar el registro actualizado de los bienes activos del Instituto de la Víctima, en Tarjetas de Responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, administradas mediante el Sistema de Kárdex (carga y descargo).
12. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
13. Otras funciones que sus superiores jerárquicos puedan atribuirle según su competencia.

e.3) Departamento de Tesorería.

Es la dependencia responsable de garantizar de manera eficiente las actividades de custodia, control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos de la institución, estableciendo los sistemas y procedimientos para el manejo apropiado de las cuentas bancarias, entradas y salidas de dinero así como la disponibilidad financiera, para el buen desarrollo de las actividades que competen al área y velar por el cumplimiento de las políticas, normas financieras y presupuestarias, así como proporcionar información contable y financiera para la administración de los fondos asignados de conformidad a la normativa correspondiente.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 59 de 75

Funciones del Departamento de Tesorería.

1. Cumplir y velar por el cumplimiento de las políticas y normas dictadas en operaciones de Tesorería.
2. Administrar el sistema de caja única de la institución.
3. Proveer información en tiempo real del movimiento efectivo de fondos para la toma de decisiones.
4. Elaborar el flujo de fondos de la institución.
5. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
6. Cumplir con lo relacionado con la normativa para la administración, control, ejecución, rendición y liquidación del fondo rotativo institucional para el ejercicio fiscal que esté vigente.
7. Cumplir con la Norma Interna para Pago de Viáticos y gastos conexos para el ejercicio que esté vigente.
8. Cumplir con la Norma Interna para el Reconocimiento de Gastos por Servicios Prestados para el ejercicio que esté vigente.
9. Otras funciones que sus superiores jerárquicos puedan atribuirle según su competencia.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

ORGANIGRAMA



ORGANIZACIÓN INTERNA

f) Dirección Administrativa.

f.1) Departamento de Compras.

f.1.1) Unidad de Almacén.

f.1.2) Unidad de Centro de Costos

f.2) Departamento de Servicios Generales.

f.2.1) Unidad De Transporte y Mantenimiento

f.2.2) Unidad De Archivo

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO			
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 61 de 75

FUNCIONES

f) Dirección Administrativa

Es la dependencia encargada de la administración de bienes, patrimonio y recursos de la institución, cumpliendo y ejecutando las disposiciones emanadas por la Dirección General.

Funciones de la Dirección Administrativa

1. Proporcionar el apoyo logístico a las demás dependencias del Instituto de la Víctima en materia de Compras, Servicios Generales, almacén, y archivo.
2. Implementar procedimientos tendientes a modernizar y agilizar los procesos administrativos, de conformidad con la ley.
3. Velar por el suministro y uso racional de los bienes, servicios y cualquier otro material que le sea requerido.
4. Establecer mecanismos de control y seguridad de las instalaciones de la Institución en Coordinación con la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales.
5. Coordinar y promover con la Dirección de Recursos Humanos, actividades formativas que contribuyan a mejorar las habilidades, destrezas y capacidades del personal de la Dirección Administrativa, en el cumplimiento de sus funciones específicas.
6. Coordinar y desarrollar mecanismos de transparencia y control interno en los trámites relacionados con la adquisición de bienes y/o servicios, de acuerdo con lo que establecen los procedimientos legales.
7. Elaborar juntamente con el Departamento de Compras el Plan Anual de Compras de suministros, bienes y/o servicios, de acuerdo con las prioridades y necesidades institucionales y disponibilidad financiera, basado en la legislación vigente.
8. Velar por el cumplimiento al Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa, así como por la optimización de los recursos adquiridos por la Institución.
9. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
10. Coordinar, organizar y desempeñar otras funciones específicas relacionadas con el funcionamiento administrativo que le asigne la Dirección General.

Para el cumplimiento de su función, la Dirección Administrativa está integrada por las siguientes dependencias:

f.1) Departamento de Compras

Es la dependencia responsable de realizar las compras y contrataciones de materiales, suministros, bienes, equipos y servicios según la normativa legal correspondiente requeridos por las diferentes dependencias del Instituto de la Víctima, para el buen funcionamiento de la institución.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 62 de 75

Funciones del Departamento de Compras

1. Revisar, clasificar y programar las compras a realizar a través del Plan Anual de Compras y a requerimiento de las dependencias interesadas del Instituto de la Víctima.
2. Programar y organizar sobre la base de prioridades la compra y contratación de materiales, bienes, suministros y servicios de acuerdo con los procedimientos regulados por la Ley de Contrataciones del Estado y la disponibilidad financiera de la Institución.
3. Cotizar los bienes y/o servicios requeridos por las diferentes Unidades, según lineamientos establecidos en normativas internas del Instituto de la Víctima y la Ley de Contrataciones del Estado, según la modalidad de compra que corresponda;
4. Publicar en el Sistema GUATECOMPRAS, los eventos de Compra Directa y Cotización, requeridos por las diferentes dependencias del Instituto de la Víctima.
5. Asesorar y apoyar a las autoridades de la institución con relación a las adquisiciones de bienes, materiales, suministros, equipo y servicios bajo el principio de legalidad y calidad del gasto.
6. Llevar el registro y control interno de la información generada por el movimiento de órdenes de compra y pago de bienes, materiales, suministros, equipo y servicios.
7. Coordinar, supervisar y elaborar informes periódicos a la Dirección Administrativa, o cuando le sean requeridos sobre las actividades realizadas, en las que se establecerá el detalle de las adquisiciones y compromisos de pago adquiridos.
8. Elaborar juntamente con la Dirección Administrativa el Plan Anual de Compras de la Institución, para programar las adquisiciones de acuerdo a las prioridades y con base a los procedimientos regulados por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como la disponibilidad financiera con la que cuenta la Institución.
9. Coordinar e implementar los procedimientos e instrumentos necesarios para la administración de requisiciones de materiales, suministros, bienes y servicios, presentadas por las diferentes unidades administrativas de la Institución.
10. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
11. Otras funciones que le sean requeridas por la Dirección Administrativa y la Dirección General.

Para su funcionamiento, el Departamento de Compras está organizado de la forma siguiente:

f.1.1) Unidad de Almacén

Es la dependencia encargada de controlar las actividades relacionadas con la recepción, registro, control, administración, despacho y almacenamiento de los materiales, suministros, bienes y equipos adquiridos por la institución.

Funciones de la Unidad de Almacén

1. Control y registro de los ingresos y egresos, así como el resguardo de bienes, materiales y suministros de la Institución.
2. Guarda y custodia de formularios de recepción y entrega de bienes y suministros.
3. Asegurar la buena distribución, verificando las existencias para el abastecimiento de los materiales y suministros.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 63 de 75

4. Entrega de los bienes, materiales y suministros de forma controlada y eficiente, previa autorización de cada Dirección de acuerdo a las necesidades.
5. Coordinar y supervisar las actividades del almacén.
6. Solicitar la adquisición de bienes y suministros.
7. Supervisar el ingreso de mercadería a almacén, tomando en cuenta las condiciones adecuadas.
8. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
9. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

f.1.2) Unidad de Centro de Costo

Es la dependencia administrativa encargada de clasificar el gasto de acuerdo con lo que establece el catálogo de insumos, con base en los requerimientos de las diferentes Direcciones del Instituto de la Víctima.

Funciones de la Unidad de Centro de Costo

1. Crear y aprobar las pre-órdenes de compra, con base a los requerimientos de compra.
2. Apoyar en la consulta de código de insumos, en el catálogo de insumos del Ministerio de Finanzas Públicas, los cuales servirán para la elaboración del Formulario de Requerimiento de Bienes, Suministros, Obras y Servicios.
3. Operar en el Sistema de Gestión (SIGES), el ingreso de los insumos para la formulación del proyecto de presupuesto de la Institución.
4. Coordinar el proceso de solicitud de insumos que requiera el Instituto de la Víctima, para ser utilizados en los procesos de compras y formulación presupuestaria.
5. Elaborar informes a la Dirección Administrativa cuando le sean requeridos.
6. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
7. Otras funciones que puedan atribuírsele a su competencia según la Dirección Administrativa.

f.2) Departamento de Servicios Generales

El Departamento de Servicios Generales es la dependencia encargada de proporcionar oportunamente y eficientemente, los servicios que requieren las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades en materia de transporte, mensajería, archivo, vigilancia, conserjería, así como la coordinación con las Sedes y Subsedes para el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, que permita apoyar en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 64 de 75

Funciones del Departamento de Servicios Generales

1. Programar y coordinar diariamente los servicios, mensajería, conserjería y mantenimiento general de la institución.
2. Velar por el buen uso y resguardo del equipo, mobiliario y herramientas asignados al departamento, así como de los útiles de limpieza, materiales y accesorios.
3. Planificar, coordinar y supervisar las acciones preventivas y correctivas relacionadas a las condiciones físicas, de limpieza y mantenimiento general de la infraestructura, instalaciones, mobiliario y equipo en las diferentes Sedes, Subsedes y oficinas administrativas de la Institución.
4. Realizar las diligencias oficiales externas que le sean asignadas por la Dirección Administrativa.
5. Mantener en buenas condiciones de funcionamiento los vehículos del Instituto de la Víctima.
6. Ser responsable de la limpieza general de las instalaciones, mobiliario, ventanales y equipo de oficina en las áreas de trabajo de la institución.
7. Apoyar al personal de la Institución en el traslado de mobiliario, materiales, suministros y enseres.
8. Ser responsable de la custodia de los enseres y materiales asignados a sus labores de limpieza general.
9. Recibir y programar las solicitudes de uso de vehículos para las comisiones oficiales y traslados diarios de personal de la institución.
10. Mantener actualizados los registros de control de combustible, kilometraje y otros insumos de los vehículos de la institución.
11. Programar y registrar el control de revisión, servicio o reparación de los vehículos de la Institución.
12. Procurar el cuidado de los vehículos de la institución de daños, robos o percances automovilísticos.
13. Procurar el mantenimiento (preventivo y correctivo) de la flota de vehículos del Instituto de la Víctima
14. Tramitar los reclamos de vehículos propiedad de la institución asignados ante la compañía aseguradora en caso de robo o accidente.
15. Gestionar los parqueos para los vehículos del Instituto de la Víctima y para las víctimas que acuden al Instituto.
16. Controlar el vencimiento y renovación de seguros para los vehículos de la institución.
17. Realizar el trámite de tarjeta de circulación cada año de los vehículos que pertenecen al Instituto de la víctima.
18. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
19. Coordinar el montaje para eventos que se realicen dentro de las instalaciones del Instituto de la Víctima.
20. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

f.2.1) Unidad de Transporte y Mantenimiento.

La Unidad de Transporte y Mantenimiento es la dependencia encargada de garantizar la eficiente utilización, asignación, uso, resguardo, mantenimiento y reparación de los vehículos para el cumplimiento de los servicios que brinda el Instituto de la Víctima; asimismo del control del combustible e insumos para su funcionamiento.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 65 de 75

Funciones de la Unidad de Transporte y Mantenimiento.

1. Llevar registro y control del uso y asignación de vehículos de la institución en el ámbito Nacional y la entrega de cupones de combustible.
2. Procurar la limpieza y orden de la flotilla vehículos del Instituto de la Víctima.
3. Llevar el control y registro de las inspecciones generales del estado físico de los vehículos de la institución (en la entrega y recepción) de acuerdo con las comisiones oficiales y traslados diarios asignados.

f.2.2) Unidad de Archivo

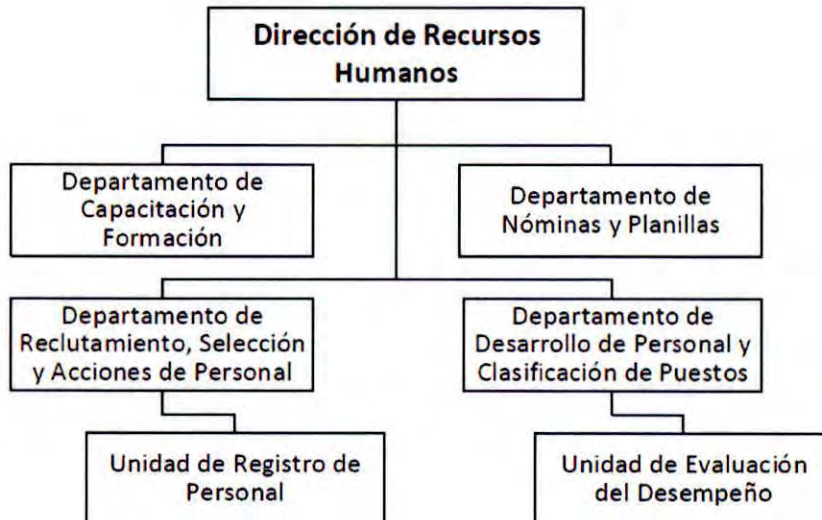
Es la dependencia encargada de proporcionar el espacio físico y los lineamientos para el uso y protección del área designada para el archivo de la documentación recibida y generada por parte de cada Dirección, Departamento y/o Unidad.

Funciones de la Unidad de Archivo.

- 
1. Gestionar un espacio para el resguardo de la documentación generada por las diferentes Direcciones, Departamentos y/o Unidades, del Instituto de la Víctima.
 2. Realizar las gestiones necesarias para acondicionar los espacios con el fin de garantizar el resguardo de la documentación.
 3. Proporcionar los lineamientos básicos para resguardar la documentación en los espacios asignados para archivo para las diferentes dependencias del Instituto.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ORGANIGRAMA



ORGANIZACIÓN INTERNA

g) Dirección de Recursos Humanos.

g.1) Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal.
g.1.1) Unidad de Registro de Personal.

g.2) Departamento de Nóminas y Planillas.

g.3) Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos.

g. 3.1) Unidad de Evaluación del Desempeño.

g. 4) Departamento de Capacitación y Formación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 67 de 75

FUNCIONES

g) Dirección de Recursos Humanos

Es la dependencia encargada de asesorar, proponer y aplicar políticas en materia de administración de recursos humanos, de los procesos de admisión, gestión, puestos, inducción y desarrollo en el mismo ámbito, así como velar por el cumplimiento de la normativa que se emita para el efecto por la Dirección General y demás disposiciones que le sean aplicables en materia laboral.

Además, tiene a su cargo la elaboración del Manual de Puestos y Salarios con las escalas salariales aprobadas por la Dirección General.

Podrá proponer a la Dirección General la creación y contratación de los servicios técnicos o profesionales necesarios para el buen funcionamiento de la institución, así como ejercer las demás funciones y facultades que le correspondan, de conformidad con los reglamentos que se dicten y las normas internas que le fueran aplicables.

Funciones de la Dirección de Recursos Humanos

1. Planificar, organizar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades que realizan los departamentos y unidades que conforman la Dirección de Recursos Humanos, verificando que se ejecuten en apego a la normativa vigente.
2. Ejecutar las políticas y estrategias, definir los procedimientos y actividades relacionadas con el sistema de administración del recurso humano de la institución.
3. Administrar en coordinación con los Jefes de los Departamentos que conforman la Dirección de Recursos Humanos, según corresponda, los procesos de reclutamiento y selección de personal, acciones de personal, sistema de clasificación de puestos y salarios, el proceso de nómina y los concernientes a desarrollo de personal, atendiendo lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos.
4. Formular proyectos y propuestas relacionadas con la administración del recurso humano para promover la mejora continua.
5. Atender, analizar y resolver los casos que sean sometidos para su consideración, emanados de las autoridades de la Institución.
6. Participar en la solución de los conflictos laborales que se susciten en la institución.
7. Asesorar a las autoridades de la institución en materia de administración del recurso humano.
8. Llevar registro y control del recurso humano que se encuentra nombrado en la Institución, el cual debe identificar su ubicación física, nivel académico, recorrido laboral entre otros.
9. Cumplir y velar por que se cumplan las instrucciones emitidas por el despacho de la Dirección General, así como otras disposiciones legales y administrativas aplicables.
10. Coordinar y dirigir programas de autocuidado constantes para los trabajadores del Instituto de la Víctima, con el objetivo de mantener la salud física y emocional del personal.
11. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
12. Coordinar, organizar y desempeñar otras funciones específicas relacionadas con el



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 68 de 75

funcionamiento administrativo que le asigne la Dirección General.

g.1) Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal

Es la dependencia responsable de planificar y dirigir los procesos de reclutamiento, selección, y acciones del personal, atendiendo a la necesidad del servicio establecida por la Dirección General del Instituto de la Víctima.

Asimismo, es la encargada de coordinar supervisar y ejecutar las actividades relacionadas con la elaboración de acuerdos de nombramientos, ascensos, trasladados, permutas, suspensiones de la relación laboral, bajas, reinstalaciones, y elaboración de contratos de los renglones presupuestarios correspondientes, entre otros, verificando que los documentos que amparan la elaboración de los mismos, que sustentan las diferentes acciones de personal, cumplan con los requisitos establecidos para el efecto. Tendrá a su cargo la Unidad de Registro de Personal.

Funciones del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal

1. Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades que se desarrollan para reclutar y seleccionar personal, verificando que se ejecuten en apego a la normativa vigente.
2. Apoyar en la realización de las actividades que conlleva el proceso de convocatorias para implementar un banco de candidatos elegibles para los distintos puestos del Institución.
3. Elaborar nómina de candidatos elegibles, y presentar los expedientes concluidos para el trámite que corresponda a acciones de personal, cuando le sea solicitado.
4. Realizar las coordinaciones logísticas necesarias para implementar los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos.
5. Supervisar que los procesos de reclutamiento y selección cumplan con la normativa y procedimientos establecidos de conformidad con la clase o clases de puestos que corresponda.
6. Revisar y actualizar los procedimientos de reclutamiento y selección aplicados para las distintas clases de puestos del Instituto de la Víctima.
7. Participar en reuniones de coordinación e información relacionadas con los procesos de reclutamiento y selección solicitados por las distintas dependencias.
8. Verificar que se mantenga actualizado el banco de candidatos elegibles, para los distintos puestos de trabajo.
9. Promover la mejora continua de los procesos del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal.
10. Coordinar con las dependencias que correspondan para la planificación y ejecución de las actividades inherentes a las evaluaciones del personal en proceso de reclutamiento y selección.
11. Informar a la Dirección de Recursos Humanos sobre las actividades realizadas, sin perjuicio de presentar reportes específicos cuando le sean requeridos.
12. Coordinar, supervisar y ejecutar las actividades relacionadas con la elaboración de acuerdos de nombramientos, ascensos, trasladados, permutas, suspensiones de la relación laboral, bajas, reinstalaciones, y elaboración de contratos de los renglones presupuestarios correspondientes, entre otros.
13. Verificar que los documentos que amparan la elaboración de los Acuerdos que sustentan las

Rg

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 69 de 75

diferentes acciones de personal (nombramientos, ascensos, traslados, permutas, suspensión de relación laboral, bajas y reinstalaciones, entre otros), cumplan con los requisitos establecidos.

14. Planificar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con la contratación de servicios técnicos y profesionales bajo el renglón presupuestario 029.
15. Certificar actas de toma de posesión, entrega de cargo o ascenso.
16. Guardar, custodiar y usar las hojas de la contraloría general de cuentas, autorizadas para la emisión de acuerdos y actas de las diferentes acciones de personal.
17. Llevar registro de los contratos vigentes del personal contratado bajo los renglones, 022 y 029, así como recibir, revisar y registrar en los controles establecidos y el envío oportuno por medio de la plataforma de la Contraloría General de Cuentas (CGC).
18. Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con notificaciones de acciones de personal, control de asistencia de personal, autorización de vacaciones y autorización de licencias con o sin goce de salario.
19. Realizar las actividades relacionadas con la gestión de finalización de la relación laboral de los trabajadores, en atención a lo resuelto por la autoridad nominadora del Instituto de la Víctima, llevando los registros actualizados correspondientes.
20. Llevar registros actualizados de las plazas vacantes que se ubican en las dependencias que conforman el Instituto de la Víctima y presentar informes a la Dirección de Recursos Humanos o Dirección General cuando le sea requerido.
21. Instruir y supervisar la implementación de sistemas de archivo que faciliten la recepción, revisión, registro, custodia, conservación, consulta, anexión de documentos, egreso y reintegro de expedientes de personal activo y de los que han finalizado su relación laboral con la institución.
22. Instruir que se atienda y resuelvan todos los requerimientos de constancias de antecedentes disciplinarios, constancias laborales, carencia de sanciones disciplinarias, solvencia de antecedentes disciplinarios, resoluciones de habilitación de medidas disciplinarias, entre otros.
23. Asesorar en la materia de su competencia a la Dirección de Recursos Humanos y otras dependencias de la Institución que así lo requieran.
24. Promover la mejora continua de los procesos de trabajo del Departamento.
25. Informar a la Dirección de Recursos Humanos, sobre las actividades realizadas, sin perjuicio de presentar reportes específicos cuando le sean requeridos.
26. Cumplir y velar que se cumplan las instrucciones emitidas por la Dirección General del Instituto de la Víctima, o la Dirección de Recursos Humanos, así como otras disposiciones legales y administrativas aplicables.
27. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
28. Otras funciones que se le asignen por parte de sus superiores jerárquicos, según su competencia.

g.1.1) Unidad de Registro de Personal

Es la dependencia responsable de coordinar y verificar que las acciones de recepción, registro, distribución y archivo de expedientes del personal activo e inactivo se realicen de conformidad con las disposiciones internas para garantizar su guarda, custodia y conservación.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 70 de 75

Funciones de la Unidad de Registro de Personal

1. Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades verificando que se ejecuten con apego a la normativa vigente.
2. Implementar los sistemas de archivo que faciliten la recepción, revisión, registros, custodia, conservación, consulta, anexión de documentos, egresos y reingresos de expedientes.
3. Llevar registro y control actualizado de los expedientes de las personas que han finalizado su relación laboral con la Institución.
4. Proporcionar los expedientes que sean solicitados para ser consultados por el personal autorizado, y reingresan al lugar originalmente asignado, realizando los registros correspondientes.
5. Verificar que la anexión de nuevos folios a los expedientes ya existentes, se realicen correctamente.
6. Verificar que los expedientes de personal activo e inactivo de la institución no sufran alteraciones, extracción de folios o desapariciones.
7. Proponer la actualización de las normas y procedimientos para garantizar la guarda, custodia y conservación de los expedientes.
8. Realizar inventario anual de los expedientes que se encuentran en resguardo y custodia.
9. Prever las necesidades de mobiliario y/o espacio físico para garantizar la conservación de los expedientes, así como realizar y dar seguimiento a las propuestas respectivas.
10. Presentar informes de las actividades realizadas cuando le sea requerido por el Departamento o Director (a) de Recursos Humanos.
11. Atender y resolver todos los requerimientos de constancias de antecedentes disciplinarios, constancias laborales, carencia de sanciones disciplinarias, solvencias de antecedentes disciplinarios, resoluciones de habilitación de medidas disciplinarias.
12. Cumplir y velar por que se cumplan las instrucciones emitidas por el Director (a) General del Instituto de la Víctima y por la Dirección de Recursos Humanos, así como otras disposiciones legales y administrativas aplicables.
13. Verificar el registro de las acciones de personal en el sistema implementado para el efecto y de ser necesario realizar las actualizaciones que correspondan.
14. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
15. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.

g.2) Departamento de Nóminas y Planillas

Es la dependencia encargada de elaborar las nóminas para realizar el pago oportuno de salarios, bonos, complementos salariales y otras remuneraciones, a las y los trabajadores del Instituto de la Víctima, de conformidad con las disposiciones y procedimientos específicos.

Funciones del Departamento de Nóminas y Planillas

1. Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades, verificando que se ejecuten en apego a la normativa vigente.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025

2. Revisar los movimientos de personal realizados en el mes, verificando que los documentos que originan la emisión de la nómina cumplan con las disposiciones emitidas sobre la materia y que los pagos se efectúen de conformidad con los días laborados.
3. Verificar que los pagos efectuados al personal del Instituto de la Víctima estén apegados a las disposiciones aplicables vigentes, llevando los registros y controles actualizados, según corresponda.
4. Aplicar oportunamente los descuentos de diversa naturaleza al salario de los trabajadores del Instituto de la Víctima, de conformidad con las disposiciones aplicables y las autorizaciones que correspondan.
5. Realizar la emisión de los cálculos por motivos de subsidios por suspensiones del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y efectuar el trámite para el pago, según las disposiciones y procedimiento específico.
6. Emitir certificados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, constancias de ingresos, a solicitud de parte interesada.
7. Llevar registro y control actualizado del personal para efectos del pago de bonificación profesional, descuento del boleto de ornato y de la retención del impuesto sobre la renta - ISR-, de conformidad con las disposiciones vigentes.
8. Efectuar el trámite de pago de prestaciones laborales y prestaciones post mortem por el fallecimiento del trabajador de la institución, de acuerdo a las disposiciones internas y normativa vigente.
9. Llevar registro y control de los contratos vigentes de servicios técnicos o profesionales bajo renglón 029, así como recibir, revisar y registrar en los controles establecidos, los informes y facturas que se derivan de los mismos.
10. Promover la mejora continua de los procesos del Departamento de Nóminas y Planillas.
11. Informar a la Dirección de Recursos Humanos sobre las actividades realizadas, sin perjuicio de presentar reportes específicos cuando le sean requeridos.
12. Cumplir y velar por que se cumplan las instrucciones emitidas por el Despacho de la Dirección General del Instituto de la Víctima y por la Dirección de Recursos Humanos, así como otras disposiciones legales y administrativas aplicables.
13. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
14. Otras funciones que se le asignen por parte de sus superiores jerárquicos, según su competencia.

g.3) Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos

Es la dependencia responsable de desarrollar al recurso humano del Instituto de la Víctima, a través de programas orientados al crecimiento personal y laboral de las y los trabajadores de manera que aporten sus conocimientos, habilidades y actitudes en apoyo de los objetivos y metas de la institución.

De igual forma, es el encargado de administrar el sistema de clasificación para la creación de puestos y salarios del Instituto de la Víctima, con apego a las disposiciones aplicables y a las escalas salariales aprobadas. Asimismo, tiene a su cargo elaborar estudios para la creación y variaciones a puestos de trabajo, de acuerdo con las necesidades del servicio y en respuesta a las dependencias del Instituto de la Víctima que lo soliciten. Tendrá a su cargo la Unidad de Evaluación del Desempeño.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO			
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 72 de 75

Funciones del Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos

1. Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades relacionadas del desarrollo de personal, verificando que se ejecuten con apego a la normativa vigente.
2. Planificar, coordinar y ejecutar las actividades necesarias para elaborar estudios de elegibilidad que permitan a los trabajadores del Instituto de la Víctima aplicar a los procesos de selección para obtener traslados, ascensos y permutas y brindar apoyo para realizar las convocatorias internas dirigidas al personal para cubrir las diferentes plazas vacantes del Instituto de la Víctima.
3. Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con la evaluación del período de prueba, los interinatos y pasantías, notificando a los interesados del resultado de las evaluaciones.
4. Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con el clima laboral y revisar los informes respectivos.
5. Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las actividades relacionadas con beneficios y/o reconocimientos para los trabajadores.
6. Planificar, coordinar, supervisar y realizar actividades que promuevan la salud física y mental de los trabajadores.
7. Realizar las gestiones correspondientes al trámite, registro y control del carné de recreación de los trabajadores.
8. Informar a la Dirección de Recursos Humanos, sobre las actividades realizadas sin perjuicio de presentar reportes específicos cuando le sean requeridos.
9. Cumplir y velar por que se cumplan las instrucciones emitidas por el despacho de la Dirección General y de la Dirección de Recursos Humanos, así como otras disposiciones legales y administrativas aplicables.
10. Administrar el sistema de clasificación para la creación de puestos y salarios del Instituto de la Víctima, en apego a las disposiciones aplicables y a las escalas salariales aprobadas.
11. Elaborar estudios para la creación y variaciones a puestos de trabajo, de acuerdo con las necesidades del servicio y en respuesta a las dependencias del Instituto de la Víctima que lo soliciten.
12. Revisar y avalar los documentos de creación y variaciones a puestos, llevando los registros actualizados en el sistema establecido para el efecto.
13. Planificar, organizar y coordinar la elaboración del acuerdo analítico de puestos, así como efectuar la verificación de la ubicación física del personal, con el apoyo del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal.
14. Elaborar y actualizar los organigramas con los puestos y personal que integra las dependencias del Instituto de la Víctima.
15. Elaborar las especificaciones de puestos y realizar la actualización del Manual de Clasificación de Puestos y Salarios de la Institución.
16. Efectuar revisiones periódicas al sistema de clasificación de puestos y salarios, y realizar las actualizaciones correspondientes.
17. Emitir constancias de las atribuciones de los puestos de trabajo que le sean solicitadas, atendiendo lo determinado en el Manual de Clasificación de Puestos y Salarios.
18. Elaborar estudios relacionados con clasificación de puestos y salarios, y promover alternativas de solución a las solicitudes que le sean presentadas.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 73 de 75

19. Realizar las actividades relacionadas con el pago de la fianza de fidelidad que deben hacer efectivo los trabajadores de la institución, llevando los registros y controles correspondientes.
20. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
21. Otras funciones que se le asignen por parte de sus superiores jerárquicos, según su competencia.

g.3.1) Unidad de Evaluación del Desempeño

Es la dependencia encargada de la ejecución, control y evaluación correspondiente, de planificar y desarrollar el proceso de evaluación del desempeño, realizar mediciones de clima laboral para promover condiciones de trabajo que fomenten el buen desempeño, funcionamiento institucional, y comportamiento, de forma técnica, objetiva e imparcial, a través de instrumentos aprobados por la Dirección General.

Funciones de la Unidad de Evaluación del Desempeño

1. Proponer a la Dirección de Recursos Humanos del Instituto la actualización de los procesos de evaluación del desempeño, con el objeto de mejorar el sistema de evolución de acuerdo a las nuevas tendencias en la materia, sugiriendo las enmiendas y mejoras que sean pertinentes, al momento de aplicar determinado factor o instrumento de evolución.
2. Proponer y revisar periódicamente los instrumentos de Evaluación del Desempeño Profesional.
3. Programar y proponer la calendarización de las actividades a realizar dentro del proceso de evaluaciones.
4. Elaborar y presentar las nóminas del personal que será sometido al proceso de Evaluación del Desempeño Profesional para la aprobación de la Dirección General.
5. Emitir las constancias de los resultados obtenidos por el personal en la Evaluación del Desempeño Profesional.
6. Notificar al personal el resultado de las evaluaciones con el fin de que conozcan su rendimiento laboral.
7. Conocer y resolver los recursos de reconsideración que se planteen en contra de los resultados de las evaluaciones del desempeño profesional.
8. Presentar a la dirección general los resultados de la Evaluación del Desempeño Profesional del personal del Instituto de la Víctima, luego de haber sido notificados.
9. Elaborar las estadísticas de los resultados de la Evaluación del Desempeño Profesional acompañadas con el correspondiente informe anual a la Dirección General.
10. Remitir el informe de los resultados de la Evaluación del Desempeño Profesional al expediente personal que obra en el archivo de la institución.
11. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos del área.
12. Otras funciones que se le asignen por parte de su jefe inmediato, según su competencia.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL		
	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025
			Página 74 de 75

g.4) Departamento de Capacitación y Formación

Es la dependencia responsable de diseñar, organizar, implementar, promover y desarrollar procesos de capacitación y formación, así como cursos, seminarios, talleres, y cualquier evento para capacitar y actualizar al personal, y prestadores de servicios técnicos o profesionales del Instituto de la Víctima.

También estará a su cargo la gestión de becas para el personal, las cuales serán otorgadas de conformidad con los criterios que para el efecto establezca la Dirección General.

Funciones del Departamento de Capacitación y Formación

1. Efectuar el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación -DNC- identificando las carencias y deficiencias existentes en los conocimientos, habilidades y actitudes del servidor público, estableciendo las áreas donde se requiere mejoras en cualquiera de sus procesos.
2. Realizar el Plan Anual de Capacitación para diseñar programas de capacitación, conformado por elementos estrictamente necesarios para la efectividad de la formación y entrenamiento a los servidores públicos.
3. Realizar un curso de inducción dirigido al personal de nuevo ingreso.
4. Gestionar con entidades del sector público, privado y descentralizado, apoyos interinstitucionales de capacitación, formación y asistencia técnica.
5. Gestionar con universidades del país, becas académicas para licenciaturas, maestrías y doctorados en beneficio del personal del Instituto de la Víctima.
6. Preparar y coordinar las actividades relacionadas con el desarrollo de eventos de capacitación (logística).
7. Coordinar con la Unidad de Evaluación del Desempeño, programas de investigación y diagnóstico que permitan detectar necesidades de capacitación.
8. Ejecutar las políticas de capacitación y formación solicitadas por la Dirección General.
9. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área.
10. Otras funciones que se le atribuyan por parte de sus superiores jerárquicos, según su competencia.



	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO			
	CÓDIGO: DG-MA-1	VERSIÓN: 3	FECHA DE APROBACIÓN: 10/11/2025	Página 75 de 75

CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

No. DE VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	TIPO DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	APARTADOS MODIFICADOS	PÁGINAS AFECTADAS
3	10/11/2025	Mayor	Reformas al Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Víctima	Todas sus partes que dan atención a las reformas del Reglamento Orgánico Interno	1 - 75

Agüero