



Instituto para la  
Asistencia y Atención  
a la Víctima del Delito

# Informe Anual y Público 2024

[www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)



**INFORME ANUAL Y PÚBLICO 2024**

Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Enero 2025  
3ª. Avenida 16-31 zona 10, Ciudad de Guatemala, Guatemala, Centro América  
PBX: (+502) 2314-5800

Correo electrónico: [info@institutodelavictima.gob.gt](mailto:info@institutodelavictima.gob.gt)  
Página web: [www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)





## **Dra. Rebeca Aída González Leche**

### **Directora General del Instituto de la Víctima**

Dando cumplimiento al numeral 12 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 y sus reformas, siendo responsable de cumplir con la emisión del Informe Anual y Público del año recién terminado, y de conformidad con los registros que respaldan su contenido, tengo a bien presentar el Informe Anual y Público 2024, informando los aspectos gestionados que reflejan avances significativos, a través de la gestión sustantiva y administrativa realizada para brindar asistencia y atención a las víctimas, buscando su reparación digna y reincorporación a sus proyectos de vida.

El Informe consolida los resultados de la gestión que recibo al finalizar el año 2024, los cuales valoró y me permiten estar consiente de los retos y oportunidades que me permitirán establecer acciones a partir del 2025 para continuar fortaleciendo y mejorando las capacidades institucionales para proveer los servicios de asistencia y atención a las personas víctimas del flagelo de sus derechos como humanos de esta sociedad.



# Consejo Directivo

## Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

En cumplimiento del Artículo 12 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, el Consejo Directivo está integrado de la siguiente manera:

**Licenciado Teodulo Ildelfonso Cifuentes Maldonado**

Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia

**Doctora María Consuelo Porras Argueta**

Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público

**Licenciado Francisco Jiménez Irungaray**

Ministro de Gobernación

**Doctora Ingrid Johana Romero Escribá**

Directora General del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala

**Licenciado Julio Roberto Saavedra Pinetta**

Procurador General de la Nación

**Licenciada María Xol**

Defensora de la Mujer Indígena

**Doctora Rebeca Aída González Leche**

Secretaría Técnica del Consejo Directivo y Directora del Instituto de la Víctima

## Base legal, Operativa y Estratégica.

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder.
- 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.
- 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 DG-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 (ROI).
- Acuerdo Número 01-2023 del Consejo Directivo del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento de criterios de admisibilidad y/o de viabilidad.
- Plan Estratégico Institucional 2020-2024 del Instituto de la Víctima.



### 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.**



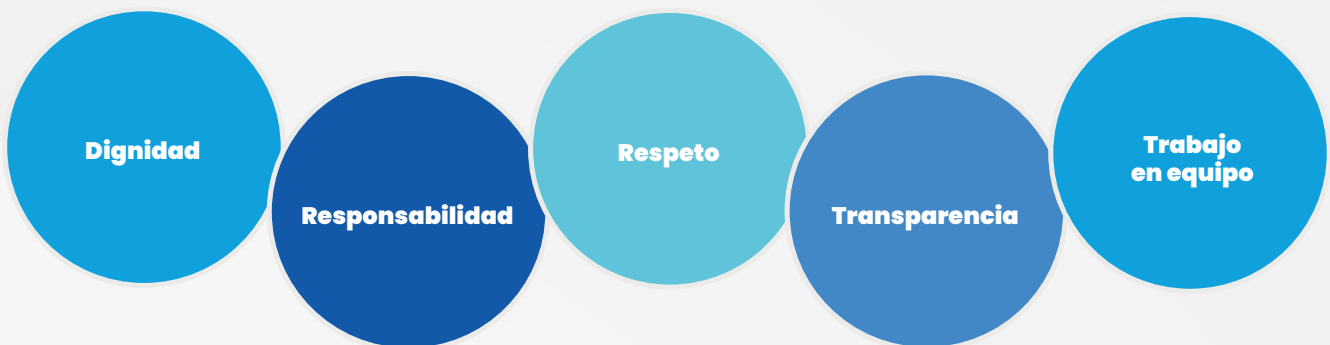
### Visión

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



# Valores





## **Eje Estratégico No. 1:**

**Fortalecer la asistencia legal y atención victimológica a la víctima del delito,** que permita el acceso a la justicia para lograr la reparación digna a la que tienen derecho.

[www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)

# Dirección de Asistencia Legal



La Dirección de Asistencia Legal como la dependencia responsable de brindar asistencia legal gratuita a la víctima del delito que desee constituirse como querellante adhesivo en el proceso penal, para lograr la reparación digna a la que tiene derecho, logrando cumplir con su objetivo a través del litigio estratégico diferenciado y especializado, con enfoque de Derechos Humanos.

El quehacer de la Dirección, obedece al objetivo de asistir a la víctima con calidad y calidez, coadyuvando a la reconstrucción de su proyecto de vida a través del acceso a la justicia, derivado que, dentro del proceso penal la víctima o el agraviado y el imputado siendo sujetos procesales, tienen derecho a la tutela judicial efectiva, velando por cumplir con el debido proceso, y así responder a las legítimas pretensiones de ambos.

En ese sentido, la Dirección de Asistencia Legal, se acoge al concepto del Debido Proceso Penal, de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: *“El Proceso Penal es un medio para asegurar en la mayor medida posible, la solución justa de su controversia”*.

La Dirección de Asistencia Legal a través de los profesionales del **Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna**, asisten a la víctima del delito desde la interposición de la denuncia hasta el debate oral y público, para la obtención de la reparación digna a la que tienen derecho.

## Resultados 2024

Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna



**653**

Sentencias  
Condenatorias



**881**

Reparaciones  
Dignas

De igual manera el **Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad**, que tiene como función principal asistir a la víctima del delito en la fase de impugnaciones permitiendo garantizar una tutela judicial efectiva en favor de las víctimas del delito, logrando que las sentencias condenatorias permanezcan firmes, así como los planteamientos de recursos y acciones constitucionales para revertir aquellas sentencias que sean absolutorias.

## Resultados 2024

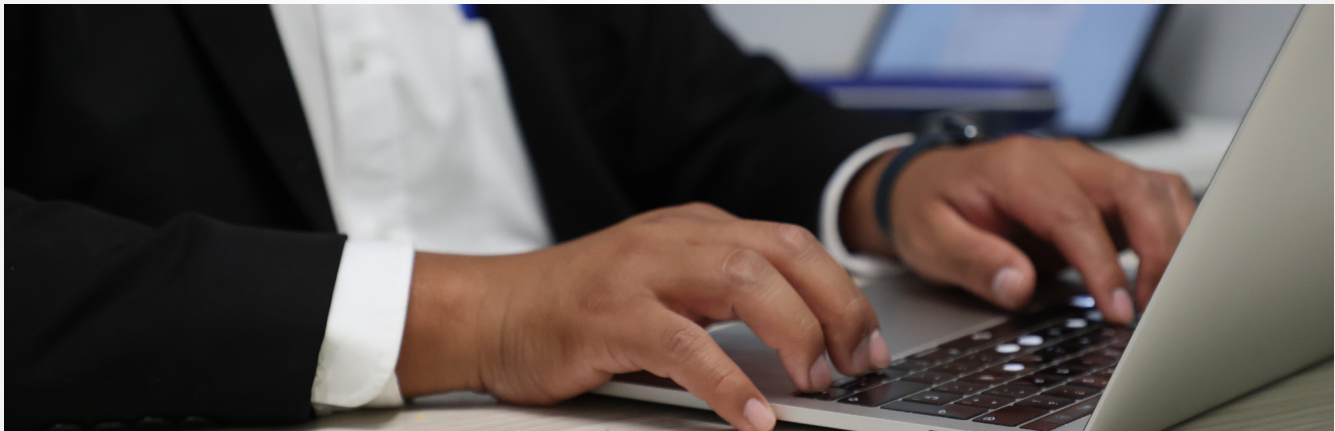
Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad,

Asistencia legal a

**319**  
expedientes



**1,967**  
activos en  
diferentes etapas



**74,472**  
Asistencias legales  
a nivel nacional

Orientaciones  
legales-victimológicas

Seguimientos a  
casos admisibles

Audiencias de primera  
y segunda instancia

Acompañamiento a  
víctimas ante el MP

y otras instituciones del Sector Justicia, así como presentación de memoriales y otras diligencias necesarias

Las asistencias legales que brindan las y los abogados del Instituto de la Víctima, son esenciales, debido a que se garantizan los derechos, la seguridad y el bienestar a las víctimas del delito que solicitan los servicios de la Institución, para que, en la medida de lo posible, retome su proyecto de vida de manera resiliente y empoderada.

En ese sentido, se vela para que la asistencia sea oportuna, adecuada, especializada, así como diferenciada, evitando la revictimización y asegurando que la víctima alcance una adecuada comprensión, a través de la explicación del abordaje de su caso ante el sistema de justicia y el proceso penal.

## A continuación, se enlistan los casos admisibles, orientaciones, reparaciones dignas y sentencias condenatorias, brindadas en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima:

### Sede Central

Subsede Femicidio, Subsede Gerona, Subsede l'XKEM -MAIMI-, Subsede Torre de Tribunales Guatemala, Subsede Juzgado Pluripersonal de Paz Guatemala, Subsede MAINA, Subsede de Petén, Subsede de Santa Rosa.



### Sede Regional de Quetzaltenango:

Subsede Centro Regional de Justicia de Occidente, Subsede Departamental de Huehuetenango, Subsede Departamental de Quiché, Subsede Departamental de Totonicapán.



### Sede Departamental de Escuintla:

Subsede Complejo Judicial Escuintla.



### Sede Departamental de Chimaltenango:



**132**  
Orientaciones



**98**  
Casos  
admisibles



**21**  
Reparaciones  
Dignas



**26**  
Sentencias  
Condenatorias

### Sede Departamental de Jutiapa:



**335**  
Orientaciones



**282**  
Casos  
admisibles



**71**  
Reparaciones  
Dignas



**49**  
Sentencias  
Condenatorias

### Sede Departamental de Alta Verapaz:



**565**  
Orientaciones



**544**  
Casos  
admisibles



**42**  
Reparaciones  
Dignas



**34**  
Sentencias  
Condenatorias

### Sede Departamental de Suchitepéquez:



**326**  
Orientaciones



**322**  
Casos  
admisibles



**77**  
Reparaciones  
Dignas



**71**  
Sentencias  
Condenatorias



### Subsede Departamental de Sacatepéquez:



### Subsede Departamental de Salamá (Baja Verapaz):



### Subsede Departamental de Zacapa:



### Subsede Departamental de Jalapa:



Durante el año 2024, a nivel nacional se admitieron 4,800 casos que representan más de 100 tipos penales, que atentan contra la vida, integridad, libertad, patrimonio de las personas, entre otros.

Orientaciones	Casos admisibles	Reparaciones Dignas	Sentencias Condenatorias
<b>5,869</b>	<b>4,800</b>	<b>881</b>	<b>653</b>

Fuente de información: Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima –SIAVI–



## Principales Delitos atendidos por la Dirección de Asistencia Legal durante el año 2024

<b>1,446</b>	Violencia contra la mujer	<b>576</b>	Violación	<b>396</b>	Agresión sexual	<b>356</b>	Negación de asistencia económica
<b>145</b>	Maltrato contra personas menores de edad	<b>190</b>	Lesiones culposas	<b>177</b>	Lesiones	<b>160</b>	Amenazas
<b>119</b>	Homicidio culposo	<b>97</b>	Falta contra las personas	<b>89</b>	Estafa	<b>37</b>	Homicidio
		<b>35</b>	Femicidio				



## Principales Audiencias cubiertas por etapa procesal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024:

Primera Instancia	
Audicencia de etapa intermedia	<b>3,802</b>
Audicencia de primera declaración	<b>2,094</b>
Continuación del debate oral y público	<b>1,785</b>
Inicio del debate oral y público	<b>1,688</b>
Ofrecimiento de prueba	<b>1,146</b>
Audicencia de anticipo de prueba	<b>586</b>
Apertura a juicio	<b>519</b>
Incidentes	<b>417</b>
Conciliación	<b>401</b>
Audicencia de constitución de querellante	<b>399</b>
Criterio de oportunidad	<b>136</b>
Revisión de la medida de coerción	<b>121</b>
Audicencia de reforma del auto de procesamiento	<b>76</b>

Segunda Instancia	
Debate de segunda instancia	<b>137</b>
Vista pública	<b>16</b>



Fuente de información: Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima –SIAVI–

\*Otros: Incidente de cuestión de competencias, Reconocimiento judicial calidad anticipo de prueba, Audiencia de medidas cautelares, Recusación, Oposición a la constitución del querellante adhesivo, Audiencia discrepancia, Incidente de recusación, Mediación, Audiencia de plazo de la investigación (prórroga), Incidente tercero civilmente demandado, Audiencia de devolución de cosas y documentos, Audiencia de motivo de detención, Suspensión condicional de la persecución penal, Incidente de conexión, Reapertura del debate, Audiencia de discernimiento de cargo, Audiencia de inspección ocular, Reserva de actuaciones.



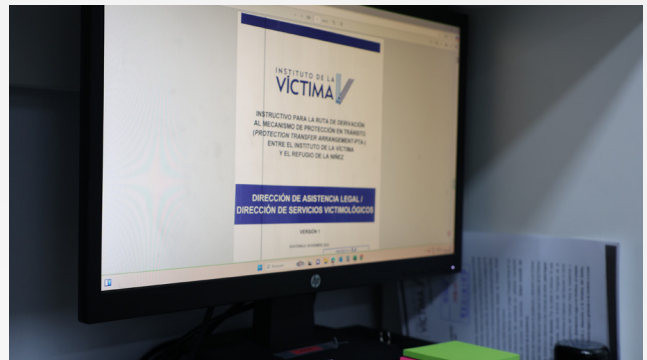
## Expedientes registrados en el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAMI-

Durante el año 2024, la Dirección de Asistencia Legal registró 4,800 expedientes que contienen la información relevante de la víctima del delito, así como las acciones y diligencias realizadas por los profesionales; permitiendo el debido seguimiento de los procesos y reparaciones dignas emitidas por los órganos jurisdicciones correspondientes.

### Otras actividades realizadas:

Elaboración, aprobación, socialización e implementación de dos instructivos, los cuales serán efectivos en el desarrollo de las actividades de las y los abogados del Instituto de la Víctima, en los cuales se establecen lineamientos que facilitan y aceleran diversos procesos, esenciales y que permiten brindar la atención integral a las víctimas del delito.

- 1) Instructivo para la gestión de solicitudes y uso de los certificados de nacimiento, matrimonio, defunción y consultas de información de identidad biográfica por nombres y apellidos.
- 2) Instructivo para la ruta de derivación al mecanismo de protección en tránsito, entre el Instituto de la Víctima y el Refugio de la Niñez.



## Participación en Mesas Técnicas

Nombre de la Mesa Técnica	Institución coordinadora
Identificación de convergencia entre las redes de derivación y otras redes que atienden a Mujeres en los Departamentos de Sololá, Quetzaltenango, Huehuetenango y Totonicapán	Procuraduría de los Derechos Humanos -PDH-
OCSE de Seguridad	Instituto Nacional de Estadística -INE-
Mesa Técnica del 1510 (Denuncias de Violencia Sexual en Centros Educativos)	Ministerio de Educación y el Tercer Viceministerio del Ministerio de Gobernación Sexual en Centros Educativos)
Seguimiento y fortalecimiento de la Mesa Técnica Interinstitucional para el litigio estratégico en casos de discriminación, con el sector justicia, bufetes populares y Asociación de Abogados Mayas de Guatemala	Seguimiento y fortalecimiento de la Mesa Técnica Interinstitucional para el litigio estratégico en casos de discriminación, con el sector justicia, bufetes populares y Asociación de Abogados Mayas de Guatemala

## Dirección de Servicios Victimológicos

La 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 del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y sus Reformas, así como en el Reglamento General de la Ley Orgánica.

Está integrada por un equipo multidisciplinario, conformado por trabajadores sociales, psicólogos y médicos, que permite brindar una atención integral con los siguientes enfoques:



En ese sentido, los profesionales identifican aspectos de vulnerabilidad de la víctima, considerando las diversas necesidades, intereses y preocupaciones, que les permite intervenir y brindar un abordaje adecuado, colocando en el centro a la víctima y la protección de sus derechos humanos.

Para garantizar la atención integral a las víctimas del delito, el personal del Instituto de la Víctima trabaja de manera coordinada, asimismo, cuando el caso no es admisible o cuando el Instituto no cuenta con servicios específicos y especializados que den respuestas a las necesidades e intereses de la víctima, se realizan derivaciones y/o acompañamientos a otras organizaciones e instituciones.

## Departamento de Psicología



En la atención psicológica se brinda acompañamiento emocional que permite la elaboración del trauma, así como contrarrestar las secuelas que han sido provocadas por la comisión del delito otorgando herramientas y estrategias a la víctima del delito, fortaleciendo el empoderamiento que le permita encauzar su proyecto de vida.

A través de los servicios psicológicos se brindan psicoterapias a las víctimas de delitos, contribuyendo a que la víctima tenga las herramientas necesarias para su recuperación psicológica y vivir de manera más plena y así retomar su proyecto de vida.

## Resultados 2024

Departamento de Psicología



**26,790**  
Atenciones Psicológicas

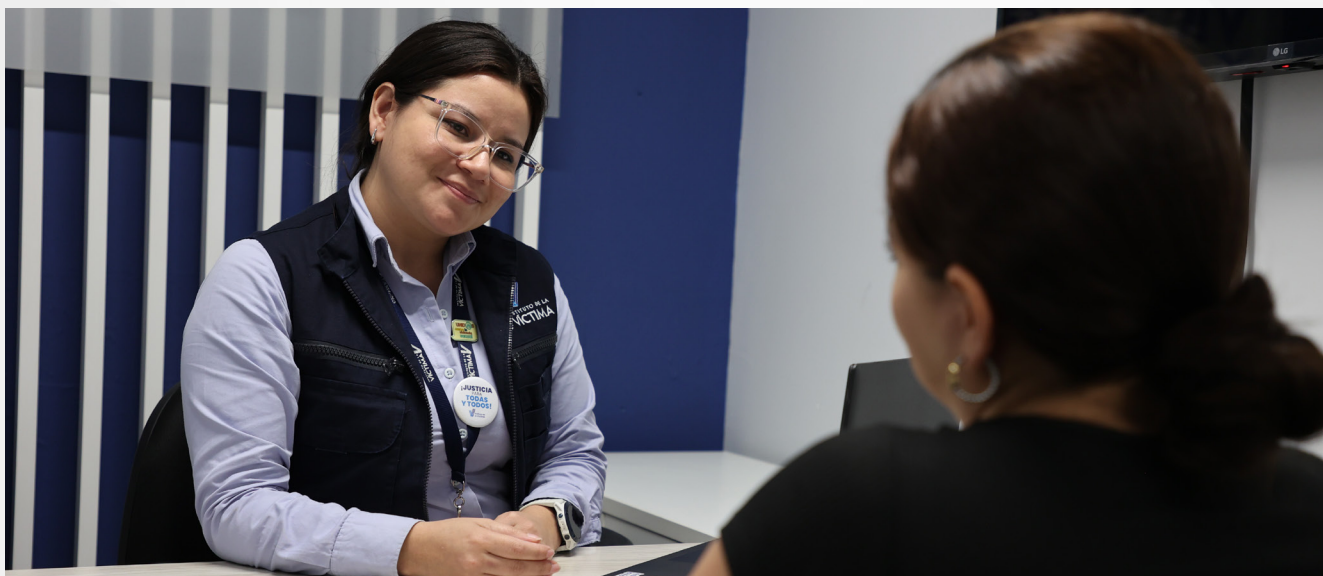
en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima

## Distribución de atenciones psicológicas

<b>10,047</b>	Sede Central y Subsedes	<b>3,154</b>	Sede Departamental de Suchitepéquez	<b>3,042</b>	Sede Regional de Quetzaltenango	<b>2,153</b>	Sede Departamental de Alta Verapaz
<b>1,934</b>	Sede Departamental de Jutiapa	<b>1,460</b>	Sede Departamental de Escuintla	<b>1,003</b>	Subsede de Huehuetenango	<b>844</b>	Sede Departamental de Jalapa
<b>839</b>	Subsede de Totonicapán	<b>766</b>	Subsede de Sacatepéquez	<b>659</b>	Subsede de Baja Verapaz	<b>627</b>	Sede Departamental de Chimaltenango
		<b>262</b>	Subsede de San Marcos				

Fuente de información: Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima –SIAVI–

## Departamento de Trabajo Social



Las trabajadoras sociales, identifican el impacto emocional, social y económico que el delito ha causado en las víctimas, así mismo el nivel de riesgo, tomando en cuenta su entorno familiar y comunitario para determinar un plan de intervención a favor de la víctima, buscando alternativas para afrontar las secuelas del delito.

Una adecuada coordinación interna de los profesionales de la Dirección de Servicios Victimológicos y la Dirección de Asistencia Legal, permite brindar una efectiva atención integral a través del acompañamiento y acciones en beneficio de la víctima.

## Resultados 2024

Departamento de Trabajo Social



# 35,890

Atenciones Sociales

en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima

## Distribución de atenciones sociales



Fuente de información: Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima –SIAVI–

## Visitas Domiciliarias

Dentro de la atención victimológica, las visitas domiciliarias son una herramienta fundamental, que permite a los profesionales de Trabajo Social, conocer el entorno, la realidad de la víctima y su núcleo familiar; con la finalidad de observar las condiciones de vida e identificar necesidades y problemas no evidentes en otros contextos, permitiendo con ello evaluar y ajustar la intervención de acuerdo a la necesidad de cada víctima; comprender la dinámica familiar y las relaciones interpersonales, así como los daños percibidos a consecuencia del delito; facilitando el abordaje con mayor precisión y eficacia, logrando así establecer una relación de confianza, empatía y calidez que permite a las víctimas sentirse en un espacio seguro y abiertos a la escucha activa y comunicación asertiva.

Como resultado, el año 2024 se realizaron 776 estudios socioeconómicos y 786 localizaciones a nivel nacional, por parte del Departamento de Trabajo Social.

## Coordinación de Derivaciones

De acuerdo al mandato del Instituto de la Víctima, forma parte de la Red de Derivación que coordina el Ministerio Público, en ese sentido el Departamento de Trabajo Social lleva a cabo las referencias correspondientes, a través del Directorio Nacional de Instituciones Gubernamentales y No Gubernamentales de Guatemala, para que las víctimas del delito, reciban los servicios específicos o especializados que den respuesta a sus necesidades e intereses y coadyuven a su recuperación integral. Como resultado de la gestión en el año 2024, se realizaron 723 referencias externas, a distintos servicios que han requerido los usuarios y/o víctimas que asisten al Instituto de la Víctima.

## Departamento Médico

Los servicios de atención médica brindados por el personal médico y de enfermería del Instituto, proveen atención primaria a las víctimas del delito, estabilizando e identificando lesiones para verificar la integridad física y estado de salud.

Siendo su objetivo restaurar, mejorar y proteger la salud física y mental de los usuarios que requieran o soliciten los servicios de salud, es importante mencionar que el área médica, realizaron el contacto con las víctimas para darle la primera atención, que consta de una entrevista exhaustiva y examen físico y mental, valorando si es necesario utilizar tratamiento farmacológico, psicofarmacológico o algún laboratorio o estudio de imagen. Al observar que es necesario, se realizan referencias a Instituciones u Hospitales de la Red de Derivación para una atención especializada. Posteriormente, se le brinda el seguimiento clínico para asegurarse de la estabilización o mejoría clínica.

En caso de urgencia o crisis se realizan atenciones inmediatas para estabilizar cuadros agudos y salvaguardar la vida de la víctima. Así como también, en caso la Dirección de Asistencia Legal lo requiera, se brinda la asistencia como consultor técnico realizando informes médicos, psiquiátricos o ambos.

Para garantizar que la atención sea oportuna, especializada e informada en el tratamiento del trauma, y que ésta tenga las características de integralidad, cálida y empática, los profesionales mantienen una capacitación constantemente, creando un entorno de atención médica que no solo es eficiente y seguro, sino también adaptable, centrado en la víctima y orientado a su recuperación plena.



## Resultados 2024

Departamento Médico



**4,932**  
Atenciones Médicas

en las Sedes del Instituto de la Víctima

### Distribución de atenciones médicas



Fuente de información: Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima –SIAVI–

### Atenciones brindadas de Interpretación de Idioma Maya a víctimas y a sus familiares

Para poder brindar una atención integral a las víctimas del delito y a sus familiares, el Instituto de la Víctima, garantiza a través de intérpretes, se pueda tener una comunicación efectiva para un mejor entendimiento en las atenciones que se brindan en los distintos servicios tales como: las orientaciones legal-victimológica, acompañamiento en audiencias o según sea necesario.

# Resultados 2024



## Distribución de interpretaciones



Fuente de información: Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima –SIAVI–

## Atención a víctimas alojadas temporalmente en el Espacio Seguro a víctimas y a sus familiares en el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia IXKEM –MAIMI–

El Instituto de la Víctima, cuenta con un Espacio Seguro en el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia IXKEM –MAIMI–, el cual está diseñado para brindar una atención oportuna a las mujeres víctimas del delito las 24 horas del día, todos los días del año, con el objetivo de proveer a la víctima un lugar seguro, tranquilo y de confianza, y si así lo requieren las circunstancias, el espacio tiene las condiciones adecuadas para que puedan pernoctar, otorgándoles un kit de higiene y un kit de abrigo, de acuerdo a sus necesidades. Durante el presente año 2024, se brindaron 604 atenciones.



## Expedientes registrados en el Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-

Durante el año 2024, la Dirección de Servicios Victimológicos registró 4,803 casos admisibles y cerrando para diciembre 2024 con un total de 24,621 expedientes activos de los Departamentos de la Dirección de Servicios Victimológicos a nivel nacional, siendo los siguientes:

Dirección de Servicios Victimológicos			
Expedientes activos 2024			
Sede	Psicología	Trabajo social	Medicina
Central	<b>1,173</b>	<b>12,053</b>	<b>169</b>
Quetzaltenango	<b>580</b>	<b>3,966</b>	<b>74</b>
Escuintla	<b>247</b>	<b>1,097</b>	<b>81</b>
Jutiapa	<b>132</b>	<b>998</b>	<b>41</b>
Alta Verapaz	<b>483</b>	<b>1,733</b>	<b>157</b>
Suchitepéquez	<b>291</b>	<b>1,217</b>	<b>0</b>
Chimaltenango	<b>129</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente de información: Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-

La Dirección de Servicios Victimológicos, **realizó un total de 5,308 cierres de expedientes**, lo que indica que ha finalizado la atención de acuerdo con los criterios establecidos en cada uno de los Departamentos, distribuidos de la siguiente manera:



**2,668**  
Departamento de  
Psicología



**1,397**  
Departamento de  
Trabajo Social



**1,234**  
Departamento  
Médico

Fuente de información: Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-

## **Actividades relevantes preparatorias llevadas a cabo, realizadas para el beneficio directo de las víctimas:**

### **Material Psicoeducativo e Informativo para niños, niñas, adolescentes y adultos.**

Creación de contenido de material informativo, lúdico y psicoeducativo dirigido a víctimas del delito, usuarios (as) del Instituto, adultos, niños, niñas y adolescentes, en los cuales, a través de mediaciones en cuentos infantiles, infografías, historietas, trifolios, bifolios, unifolios y material psicoterapéutico para clínicas de atención, que permite brindar información oportuna de acuerdo con el ciclo vital de la persona, sobre los hechos delictivos, consecuencias, consejos, entre otros.

### **Talleres Psicoeducativos para niños, niñas y adolescentes víctimas del delito usuarios del Instituto de la Víctima “Mi Vida es mi Proyecto”.**

Se elaboró una guía metodológica y de contenido temático sobre talleres dirigidos a niños, niñas y adolescentes víctimas del delito usuarios del Instituto, sobre psicoeducación de inteligencia emocional, fortalecimiento de confianza y seguridad, conocimiento del proyecto de vida y convivencia sana en grupos de pares, los cuales fueron implementados en la Sede Regional y Sedes Departamentales del Instituto de la Víctima.

El taller **Mi Vida es mi Proyecto** fue dirigido a la población de niñez y adolescencia que ha sido víctima de violencia. En este taller, se ofrecieron espacios diseñados para proveer apoyo emocional, fomentar la autoestima y desarrollar habilidades de inteligencia emocional, con el propósito de empoderar a los participantes y brindarles recursos para la reconstrucción de su proyecto de vida. El taller se conformó por cuatro sesiones construidas con los métodos cooperativo y constructivista, para fomentar la interacción entre los participantes, en un ambiente seguro, donde compartieron experiencias apoyándose mutuamente, promoviendo un aprendizaje simultáneo de los participantes a través de dinámicas grupales, al mismo tiempo que se fortaleció el sentido de comunidad y el apoyo entre pares.

### **Talleres Psicoeducativos de Escuela para Padres, Madres o Cuidadores de niños, niñas y adolescentes Víctimas del Delito.**

Se realizó la elaboración y creación de contenido escrito para material informativo, lúdico y psicoeducativo dirigido a padres, madres y cuidadores de niños, niñas y adolescentes víctimas del delito usuarios del Instituto, con el objetivo de fortalecer a las familias, a través de la psicoeducación, para que conozcan las secuelas del trauma, el manejo de las crisis emocionales y se fortalezcan los vínculos afectivos como herramienta para la recuperación del trauma, proyecto de vida y resiliencia, entre otros, dichos talleres se desarrollaron en la Sede Regional y Sedes Departamentales.

### **Psicoterapia para Profesionales de la Dirección de Servicios Victimológicos “Es Tiempo de Cuidarnos”**

Se brindó atención psicoterapéutica al personal profesional y técnico de la Dirección de Servicios Victimológicos, con el objetivo de prevenir el Síndrome de Burnout, fortalecer la salud mental, mejorar el bienestar de las personas, aumentar la productividad y disminuir el impacto del trauma que puede generar la exposición a estrés crónico por los casos de violencia que son atendidos diariamente por el personal de dicha Dirección. Cada profesional tuvo alrededor de ocho sesiones psicológicas, fortaleciendo su salud mental, brindándoles herramientas para trabajar el trauma por compasión o el desgaste profesional.

## **Diseño de Ruta de Derivación de pacientes con comportamiento suicida**

Se elaboró la ruta de derivación de pacientes con comportamiento suicida, documento que sirve como guía a los profesionales del Instituto de la Víctima, para realizar la referencia oportuna de las víctimas del delito, hacia los Hospitales de la Red Pública Nacional de Salud.

## **Guía de Interpretación de lesiones de efecto contuso**

Se elaboró la guía de interpretación de lesiones de efecto contuso, herramienta que será utilizada por los profesionales de la Dirección de Asistencia Legal y el Departamento Médico, para efectos de interpretación de peritajes médicos.

## **Sensibilización a ciudadanos en Feria Informativa de Prevención en Contextos de Movilidad Humana.**

El Instituto de la Víctima tuvo participación en la Feria Informativa de Prevención en Contextos de Movilidad Humana, dirigida a padres de familia organizada por la Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-, para sensibilizar a los ciudadanos sobre los riesgos de la Trata de Personas.

## **Seguimiento a las acciones realizadas a la Política Migratoria de Guatemala**

Siendo prioridad del Estado el bienestar de las personas migrantes, velando por el respeto de los Derechos Humanos, centrado en la persona, en la igualdad y no discriminación, en la equidad, velando por el interés superior de las niñas, niños y adolescentes, a través de la Política Migratoria establecida a nivel nacional, la Dirección de Asistencia Legal realizó la capacitación sobre aspectos generales del Tráfico Ilícito de Migrantes y la socialización de la Aplicabilidad del Artículo 108 Ter. (Adicionado por Artículo 10 del Decreto 10-2015 del Congreso de la República). Cuando corresponda, en sentencia u otra resolución judicial pertinente, los bienes de los cuales hayan sido despojados las víctimas o agraviados, o las deudas que éstos hayan adquirido con los autores o cómplices de los delitos previstos en la presente Ley, les serán devueltos o canceladas según sea el caso, como parte de su reparación digna.

De igual manera la Dirección de Servicios Victimológicos, de acuerdo con las líneas de acción sobre la Política Migratoria, se brindan los servicios según lo establecido en el Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima, en cuanto a la atención victimológica, brindando orientación social, psicológica y médica según el caso, los profesionales del Instituto de la Víctima a las personas migrantes, quienes suelen encontrarse en situaciones de vulnerabilidad.

Por ello, el Instituto a través de los profesionales, les asegura que tengan acceso a la justicia, mediante una atención gratuita, oportuna, adecuada, especializada y diferenciada.

Durante el año 2024, se brindó atención a personas migrantes, que requirieron los servicios del Instituto, garantizando su seguridad, hasta que las entidades correspondientes realizaron los traslados pertinentes.

## **Eje Estratégico No. 2:**

Administración de los recursos presupuestarios y financieros para el cumplimiento del mandato institucional.

[www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)

## Gestión Administrativa

A través de la Dirección Administrativa, siendo la dependencia encargada de la administración de bienes, patrimonio y recursos de la institución, cumpliendo y ejecutando las disposiciones emanadas por la Dirección General, durante el 2024 llevó a cabo la administración de los recursos en los siguientes aspectos:

### Adecuación de Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima

Para brindar una adecuada atención en las Sedes, mismas que están diseñadas en concordancia con el modelo de Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI- las cuales contemplan un área de asistencia legal, así como un área de atención victimológica, con ello el Instituto de la Víctima ha logrado avances respecto a la asistencia y atención a las víctimas del delito en el territorio nacional, para su recuperación integral y reparación digna que por derecho les corresponde, a través del mantenimiento de las 6 Sedes y 20 Subsedes.

La actual administración ante la necesidad de generar condiciones apropiadas, que permita la mejora continua en los servicios que presta Instituto de la Víctima, realizaron la adecuación de un espacio dentro del Modelo de Atención Integral para Mujeres y Víctimas de Violencia IX KEM-MAIMI, funcional para tiempos de espera para niños, y así brindar una mejor atención.



### Compras y Adquisiciones

El Departamento de Compras como dependencia responsable de realizar las compras y contrataciones de materiales, suministros, bienes, equipos y servicios requeridos por las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto de la Víctima y en cumplimiento de los procesos establecidos en la legislación vigente, para el buen funcionamiento de la institución, realizaron diversas actividades administrativas para la habilitación y sostenimiento de los servicios que brinda el Instituto

## Actividades principales del Departamento de Compras durante el año 2024

Actividad	Total al 31 de diciembre
Compras directas a través de oferta electrónica	23
Procesos de cotización y licitación	04
Adjudicaciones de eventos de compra de baja cuantía	416
Pago de servicios básicos	48
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>

Fuente: Elaboración del Departamento de Compras, año 2024.

## Soporte Técnico y Modernización a Través de la Implementación de Herramientas Digitales

La Dirección Administrativa a través del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación como responsable de promover, coordinar y colaborar en la articulación y óptimo funcionamiento de las tecnologías de información y comunicación utilizadas por el Instituto de la Víctima, realizó 1,605 actividades relacionadas a mantenimientos preventivos, correctivos, revisiones y renovaciones de licenciamientos y otorgamiento de soporte técnico, con el fin de mejorar los procesos y minimizar las interrupciones de los servicios críticos de la Institución.

Actividad	Durante el 2024
Mantenimientos realizados, en Sedes Subsedes que conforman el Instituto de la Víctima.	221
Sistemas, programas y aplicaciones instaladas en las diferentes dependencias del Instituto de la Víctima.	491
Atenciones a solicitudes de soporte técnico.	893
<b>TOTAL</b>	<b>1,605</b>

## Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima –SIAVI–



El Instituto de la Víctima cuenta con un sistema informático que permite el registro de las actividades sustantivas que realizan la Dirección de Asistencia Legal y Dirección de Atención Victimológica, de fácil acceso y amigable, que responde a las necesidades fundamentales de la Institución, es por ello que con el apoyo de los profesionales de las Direcciones sustantivas a la fecha se han registrado **más de 22 mil casos**, obteniendo un total de **4,363,737 transacciones en el sistema SIAVI**, las que incluyen ingresos, visitas y gestiones al sistema.

En ese mismo contexto en el proceso de la mejora continua, se realizó la implementación de “tableros de información” en donde se puede observar el mapa de las actividades ingresadas en el sistema, coadyuvando al fortalecimiento de las decisiones informadas.

### Servicios en General

El Departamento de Servicios Generales como encargado 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 la Unidad de Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes para el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de las Sede y Subsedes del Instituto de la Víctima, permitió alcanzar el cumplimiento de los objetivos trazados a nivel institucional. Actualmente se cuenta con una flota vehicular de 27 vehículos, utilizados para los traslados a las diferentes dependencias para llevar a cabo las diligencias pertinentes relacionadas con la atención de asistencias legales y acciones victimológicas en favor a las víctimas y sus familiares.

En tal sentido se detallada información de las comisiones atendidas, servicios de mantenimiento preventivos y correctivos realizados, cantidad de vehículos con los que cuenta el Instituto de la Víctima y registro de la póliza de seguro de la flota vehicular.

## Actividades principales del Departamento de Servicios Generales durante el año 2024

Actividad	Total, al 31 de diciembre 2024
Flotilla de vehículos del Instituto de la Víctima	27
Procesos correspondientes que aseguran los vehículos	Póliza VA-26144 con vigencia del Enero 2024 al 31 Diciembre 2024
Mantenimiento de Vehículos	68
Asignaciones de vehículos en la realización de comisiones durante el año 2024.	1,232

Fuente: Elaboración propia año 2024.

La Dirección Administrativa a través de la Unidad de Almacén como encargada de controlar las actividades relacionadas con la recepción, control, administración, despacho y almacenamiento de los materiales suministros, bienes y equipos adquiridos por la institución, realizó inventarios periódicos que permitió gestionar los bienes y recursos de la institución con la finalidad de tener el control de la disponibilidad de productos y materiales.

En ese sentido la Unidad atendió de manera oportuna 600 requerimientos realizados por las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto, contribuyendo al fortalecimiento de las actividades que realizan para alcanzar los objetivos institucionales relacionados en la atención a las víctimas del delito.

### Apoyo logístico a Sedes y Subsedes

La Unidad de Apoyo logístico a Sedes y Subsedes brinda asistencia, supervisión y seguimiento al cumplimiento de acciones que contribuyen a la implementación, adecuado funcionamiento y supervisión de la infraestructura de las Sedes y Subsedes donde el Instituto de la Víctima brinda la asistencia legal y atención victimológica integral a usuarios y/o víctimas que requieran los servicios.

### Protocolo para el Mantenimiento Preventivo de Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima

En seguimiento al Protocolo para el Mantenimiento Preventivo de Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, la Unidad debe de recomendar y orientar las acciones que contribuyan al buen funcionamiento de Sedes y Subsedes, relacionados a los aspectos de infraestructura que se identifican por medio de inspecciones técnicas y la elaboración de informes que contengan recomendaciones de acciones que contribuyan a la buena condición de las instalaciones; así como la revisión de planes de limpieza para mantenimiento preventivo según las características de cada uno por lo que en el año 2024, se ejecutaron las siguientes actividades:

Mantenimiento preventivo en conjunto con los Encargado de Servicios Generales de Sede Central; Sede Regional Quetzaltenango, así como las Sedes Departamentales de Escuintla, Jutiapa, Alta Verapaz y Suchitepéquez. Cabe resaltar que en la ejecución de los mismos se identificaron aspectos de limpieza, pintura, instalaciones y mobiliario necesarios para el adecuado funcionamiento de dichas Sedes.

Inspecciones técnicas, con las recomendaciones de acciones, que contribuyen a mantener los espacios e inmuebles en condiciones adecuadas para brindar los servicios en las distintas Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, a usuarios y/o víctimas del delito que lo requieran.



## Dirección Financiera

Como dependencia responsable de planificar, coordinar, registrar y controlar la ejecución de los recursos presupuestarios, otorgados para el Ejercicio Fiscal 2024, se realizaron diversas acciones conforme el marco legal y normativas que rigen el ámbito de la administración pública, lo que permitió el desarrollo y funcionamiento del Instituto de la Víctima, así como el logro de los objetivos y metas establecidos de manera, eficaz y eficiente, con el apoyo de los Departamentos y Unidades que conforman la Dirección.

## Departamento de Presupuesto:

A través del Departamento de Presupuesto se gestionaron, registraron y operaron los dos programas contenidos en el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Instituto que fueron dotados con fondos provenientes de las fuentes de financiamiento 11 Ingresos Corrientes, 12 Disminución de Caja y Bancos, 32 Disminución de Caja y Bancos de Ingresos Propios y 41 Colocaciones Internas, del mes de enero al 31 de diciembre de 2024, se realizó una ejecución presupuestaria consolidada del 78.34%.

La ejecución por fuente de financiamiento, obtenida cerro de la siguiente manera: fuente 11 un 92.98% de ejecución, fuente 12 el 76.79%, fuente 32 un acumulativo de ejecución del 100.% y la fuente 41 ejecutó un 43.76%.

Grupo de gasto	Descripción	Vigente	% Eje
11	Ingresos corrientes	11	11
0	Servicios personales	41,733,726.00	97.39
100	Servicios no personales	3,574,400.00	89.05
200	Materiales y suministros	1,156,625.00	66.93
300	Propiedad, planta, equipo e intangibles	2,500,000.00	38.26
400	Transferencias corrientes	1,035,249.00	90.02
<b>TOTAL</b>	<b>11 INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>50,000,000.00</b>	<b>92.98</b>

Grupo de gasto	Descripción	Vigente	% Eje
12	<b>Disminución de caja y bancos de recursos</b>		
100	Servicios no personales	3,337,000.00	75.75
100	Materiales y suministros	1,663,000.00	78.88
<b>TOTAL</b>	<b>12 Disminución de caja y bancos de recursos</b>	<b>5,000,000.00</b>	<b>76.79</b>

Grupo de gasto	Descripción	Vigente	% Eje
32	<b>Disminución de caja y bancos de ingresos propios</b>		
100	Servicios no personales	6,150.60	100
200	Materiales y suministros	21,780.64	100
400	Transferencias corrientes	70.00	100
<b>TOTAL</b>	<b>32 Disminución de caja y bancos de ingresos propios</b>	<b>28,001.24</b>	<b>100</b>

Grupo de gasto	Descripción	Vigente	% Eje
41	<b>Colocaciones internas</b>		
0	Servicios personales	17,260,050.00	36.54
100	Servicios no personales	554,262.00	31.15
200	Materiales y suministros	1,660,000.00	74.06
400	Transferencias corrientes	1,492,367.00	98.17
<b>TOTAL</b>	<b>41 Colocaciones internas</b>	<b>20,966,679.00</b>	<b>43.76</b>

## Departamento de Contabilidad

Responsable de registrar todas las operaciones contables que se derivaron de la ejecución presupuestaria y financiera que se operó en los Departamentos de Presupuesto, Tesorería, así como la Unidad de Inventarios; elaboro las conciliaciones bancarias mensuales, así como la caja fiscal electrónicamente durante el año 2024.

## Departamento de Tesorería

Desde el Departamento de Tesorería, se garantizó que las actividades de custodia, control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos, con el fin de contar con la disponibilidad financiera para dar apoyo a todas las Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto, para ello se emitieron 3,206 cheques para cubrir los diferentes compromisos de la institución, de igual manera se realizaron 49 liquidaciones de fondo rotativo de viáticos y 60 en lo que corresponde a caja chica.

## Unidad de Inventarios

Durante el año 2024, se realizó el registro en el sistema SICOINDES, de 269 bienes adquiridos, verificando su asignación a través del control de tarjetas de responsabilidad, se generaron traslados de bienes para asignación y resguardo al personal del Instituto de la Víctima y se llevó a cabo la recepción y verificación de bienes que ingresan al Instituto.



## **Eje Estratégico No. 3:**

Gestionar y propiciar la **asistencia técnica, científica, académica y/o financiera**, que contribuya al fortalecimiento institucional.

[www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)

# Relaciones Interinstitucionales y Cooperación Externa

Como 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, así como de gestionar acuerdos, convenios o cartas de entendimiento con entidades públicas y privadas, organismos, embajadas y agencias de cooperación internacional, para colaborar en el cumplimiento del mandato de la Institución, coordino las siguientes acciones.

## Misión Internacional de Justicia -IJM-

Durante el año 2024, se continuó afianzando las relaciones de cooperación, reafirmando el compromiso de seguir trabajando en favor de las víctimas del delito para garantizar el acceso a la justicia, renovando el **Convenio de Cooperación entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y Misión Internacional de Justicia -IJM-** para los años 2024-2028, con el objetivo de llevar a cabo diversas actividades para el cumplimiento a los objetivos establecidos.

Uno de los aportes significativos que se ha recibido por parte de -IJM-, ha sido el desarrollo del Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI, utilizado para el registro de los expedientes de las víctimas de delitos que asiste y atiende el Instituto de la Víctima, y durante el año 2024, se continuo su mejoramiento:

- Validaciones técnicas de la consultoría de Procesos Extracción, Transformación y Carga de Datos (ETL), lo que contribuye a la construcción de los cubos de información, los cuales son necesarios para la disposición de información a disposición para la toma de decisiones operativas y estratégicas.
- Validaciones técnicas de los prototipos y verificación del cumplimiento de lo realizado en la consultoría de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence -BI-) en la elaboración de Tableros de Información del Instituto de la Víctima.
- Recepción del Módulo de Reportes, lo que permite tener una visión global de las Víctimas que asiste y atiende el Instituto de la Víctima.
- Validación, implementación y capacitación del Módulo de Reparación Digna, el cual permite a las y los profesionales del Instituto de la Víctima, ingresar y gestionar lo relacionado a la reparación digna y de esa manera cumplir con su Mandato Institucional.

## Visitas de autoridades, equipo de trabajo y donantes de Misión Internacional de Justicia -IJM- a las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima

- Visita de la Misión Internacional de Justicia, con el objetivo de coordinar acciones conjuntas en favor de las víctimas del delito.
- Visita de Donantes de Canadá y Estados Unidos



## Talleres realizados con el apoyo de Misión Internacional de Justicia -IJM-

- **Taller Técnico de Análisis de Datos para la Resolución de Problemas**, Con el fin de dar retroalimentación al uso de las plataformas de acceso a datos e información del Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-.

Capacitaciones para el uso y manejo de los tableros, para optimizar el uso de las herramientas y de esta forma mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos internos.

- **Taller de Autocuidado**, el cual fue dirigido a 33 psicólogos, 24 Trabajadores Sociales y 6 Médicos de la Dirección de Servicios Victimológicos, con la finalidad de promover la salud, prevenir enfermedades y dotar al personal de herramientas para el manejo del estrés.

## Otros apoyos:

- Ejemplares impresos del Plan de Acción 2024-2027 y del Plan de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación (Plan SME), necesarios para informar y dar cumplimiento a las coordinaciones de las diversas acciones con las instituciones correspondientes, las cuales están orientadas a lograr la Reparación Digna, a la que tiene derecho la víctima del delito.
- Encuentro de Profesionales de Psicología que abordan casos de delitos de violencia sexual en el Sistema de Justicia, con el objetivo de fortalecer la coordinación interinstitucional para garantizar que las víctimas sobrevivientes puedan acceder de manera efectiva a la justicia.

# **Acercamientos con entidades públicas y privadas, organismos internacionales y No Gubernamentales, Embajadas y Agencias de Cooperación**

## **Registro Nacional de las Personas -RENAP-**

Con el objetivo de fortalecer la colaboración y coordinación en cumplimiento al Convenio de Cooperación interinstitucional, la Directora General, sostuvo reunión con el Director Ejecutivo, para continuar garantizando la prestación de servicios, facilitando los procesos, como apoyo a la víctima del delito que asiste y atiende el Instituto de la Víctima.

## **Consejo Nacional de Adopciones -CNA-**

Con el objetivo de dar continuidad a la coordinación interinstitucional para la referencia de casos, velando así por el bienestar de la población, primordialmente a las niñas, niños y adolescentes, así como a las mujeres en conflicto con su maternidad víctimas de algún delito, siempre y cuando se encuentre en el ámbito de las competencias de ambas Instituciones.

## **Oficina Nacional de Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes**

Abordando temas de importancia con el fin de coadyuvar al cumplimiento de los compromisos establecidos en la búsqueda de justicia y protección para las víctimas de delitos.

## **Red Contra la Trata de Personas**

Con el objetivo de dialogar en cuanto a realizar acciones conjuntas en favor de las víctimas del delito de trata de personas, para que se les garantice su derecho a la Reparación Digna.

## **Fondo de Población de las Naciones Unidas -UNFPA-**

Encuentro entre autoridades con el fin de identificar áreas de cooperación que contribuyan a ampliar y fortalecer los servicios de apoyo a mujeres, niñas, adolescentes y jóvenes víctimas y sobrevivientes de violencia.

## **Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-**

Reunión con las autoridades de -SVET-, con el objetivo de fortalecer la especialización de las y los profesionales en relación a la atención a las víctimas de estos delitos.

## **Comité Internacional de Rescate (Internacional Rescue Committee -IRC-)**

Para explorar oportunidades de cooperación en beneficio de las víctimas de delitos, por medio de la creación de lazos estratégicos, con el objetivo de asegurar la atención integral para todos los usuarios y/o víctimas que asiste y atiende el Instituto de la Víctima, brindando el apoyo correspondiente a poblaciones vulnerables para así garantizar que tengan acceso a los servicios necesarios para su recuperación.



## **Instituto Humanista para la Cooperación con los Países en Desarrollo (Humanist Institute for Cooperation with Developing Countries -HIVOS-)**

Dando a conocer el compromiso del Instituto de la Víctima, para la asistencia y atención integral a las víctimas del delito, lo que permitió el desarrollo de intercambio de experiencias, con el fin de encaminar acciones para garantizar la promoción de la justicia y la Reparación Digna, enfatizando la voluntad de gestionar espacios en la cual sean involucradas organizaciones que estén comprometidas en proporcionar respuestas efectivas a las víctimas del delito.

Asimismo, se analizaron las estrategias para poder asegurar la asistencia y atención integral para la población indígena que han sido víctimas del delito, para contribuir al acceso a la justicia, la recuperación integral, reparación digna, para que, posibilitando puedan retomar su proyecto de vida.

## **Organizaciones del Proyecto Justicia Abierta, coordinado por Dexis Consulting Group**

En el marco de la colaboración interinstitucional para fortalecer al Instituto de la Víctima, se realizó un acercamiento con las organizaciones del proyecto Justicia Abierta, desarrollado por Dexis Consulting Group. Durante este encuentro, se presentaron los objetivos y la visión integral de los servicios que ofrece la institución, con el propósito de informar sobre la asistencia y atención brindadas a las víctimas del delito, así como los desafíos que enfrenta el Instituto.

## **Kids Alive Guatemala**

En colaboración con organizaciones dedicadas a la protección de la población vulnerable, el Instituto de la Víctima, con el objetivo intercambiar conocimientos y competencias en la asistencia a las víctimas del delito reafirmando el compromiso del Instituto en la búsqueda de justicia y reparación integral.

## **American Bar Association**

Encuentro que permitió dar a conocer la misión y visión del Instituto de la Víctima, así como los servicios de asistencia y atención que brindan las y los profesionales del Instituto a toda víctima del delito; teniendo como objetivos en común colaborar en beneficio de la población y por medio de estos contar con acercamientos que garantice un futuro más justo.

## **Organización Internacional para las Migraciones –OIM–**

El Instituto de la Víctima, recibió a las autoridades y equipo de trabajo de la Organización Internacional para las Migraciones –OIM–, durante este encuentro se compartieron los objetivos en común para colaborar en la asistencia y atención de las víctimas del delito.

## **Organización FUNDAL**

Se realizó un acercamiento con la organización guatemalteca privada, no lucrativa, quien se ha dedicado desde el año 1998 en la educación con enfoque de Derechos para bebés, niños, niñas y jóvenes con sordoceguera y discapacidad múltiple, por lo que en dicho encuentro se socializó el quehacer de la Institución, con el objetivo de identificar áreas de intervención en la que el Instituto pueda brindar sus servicios a las víctimas del delito.

## **Fundación Universitaria Iberoamericana –FUNIBER–**

Acercamiento enfocado en la construcción de lazos estratégicos, enfocados principalmente en otorgar oportunidades de superación académica a las y los profesionales del Instituto de la Víctima y de esta forma asegurar una asistencia y atención eficiente a todas las víctimas del delito.

## **UNICEF Guatemala**

Se sostuvo un encuentro con –UNICEF– Guatemala, para presentar el plan de trabajo en la asistencia a víctimas del delito, resaltando las estrategias y objetivos del Instituto de la Víctima, dando a conocer el compromiso que se tiene con todas las víctimas de delito que solicitan los servicios del Instituto, con el fin de asegurar efectivamente el acceso a la justicia para la obtención a la Reparación Digna a la cual tiene derecho toda víctima de delito.

## **Consejo Noruego para Refugiados –NRC–**

Con el objetivo de fortalecer la asistencia y atención integral, digna y adecuada a las necesidades de las personas desplazadas y refugiadas, las autoridades del Instituto de la Víctima, sostuvieron una reunión estratégica con el Consejo Noruego para Refugiados –NRC–.

# **Suscripción de Convenios, Cartas de Entendimiento**

## **Universidad Da Vinci de Guatemala**

Con la finalidad que los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogacía y Notariado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Criminológicas y Criminalísticas de la Universidad Da Vinci de Guatemala, realicen prácticas supervisadas para contribuir a la formación de profesionales en las actividades que les permitirán aplicar a las situaciones reales los conocimientos teóricos, doctrinarios y técnicos, se suscribió el Convenio de Colaboración entre la Universidad Da Vinci de Guatemala y el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

## **Centro Universitario de Occidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

Con el objetivo de establecer un marco de cooperación y coordinación entre el Instituto de la Víctima y el Centro Universitario de Occidente, para brindar a los estudiantes de la Carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales a través de la División de Ciencias Jurídicas y Sociales del bufete Popular “Licenciado Mario López Larrave” así como a los estudiantes de Trabajo Social, a través de la División de Humanidades y Ciencias Sociales del

Centro Universitario de Occidente CUNOC de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la opción de realizar su práctica o pasantía en la Sede Regional del Instituto de la Víctima ubicada en Quetzaltenango, se suscribió el Convenio de Cooperación Académica entre el Centro Universitario de Occidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Asimismo, el Instituto de la Víctima realizó una visita al Centro Universitario de Occidente de la Universidad San Carlos de Guatemala -CUNOC- en Quetzaltenango, con el propósito de dar seguimiento y cumplimiento a los compromisos con la comunidad estudiantil y la construcción de un futuro con justicia para todas y todos.

## **Justice Education Society of British Columbia de Canada -JES-**

Con el objeto de regular las relaciones de cooperación mutua, estableciendo parámetros generales, líneas de acción y comunicación, para fortalecer capacidades mediante la implementación de programas formativos y protocolos especializados para las prácticas relacionadas a la atención de víctimas, hacia los grupos vulnerables con enfoque de derechos humanos, se suscribió Carta de Entendimiento entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y Justice Education Society Of British Columbia de Canadá.

## **Asociación El Refugio de la Niñez (ONG) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados**

Con el objeto de establecer un marco regulatorio que permita la colaboración y coordinación entre instituciones para la implementación de mecanismos de protección como medida excepcional, para personas con necesidad de protección internacional que cumplan con los criterios previamente establecidos por los países de reasentamiento, y así fortalecer los servicios que se brindan a las víctimas del delito, se suscribió Carta de Entendimiento entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, la Asociación El Refugio de la Niñez (ONG) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados -ACNUR-

## **Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico**

En la busca de la mejora continua relacionados a los mecanismos de participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas, simplificación de trámites e innovación digital en la gestión pública, así como consolidar los esfuerzos mediante el establecimiento de directrices, procedimientos y acuerdos, se formalizó la firma del Convenio de Coordinación y Cooperación Interinstitucional entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

Como parte del compromiso del Instituto de la Víctima, con el objetivo de implementar metodologías de Gobierno Abierto que garanticen la rendición de cuentas dentro de la Institución, iniciaron las coordinaciones con la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico.

## **Otras actividades realizadas:**

- Seminario "Judicialización de la Violencia Sexual Basada en Género" a Profesionales del Instituto de la Víctima, por Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit -.
- Oficialización del Plan Piloto, para llevar a cabo pasantías con el propósito que, a través del quehacer del Instituto de la Víctima, los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar, tengan la oportunidad de realizar prácticas profesionales y puedan aplicar los conocimientos adquiridos durante su carrera en el ámbito laboral. Por consiguiente, esta valiosa experiencia ha fomentado la colaboración interinstitucional.

Dirección:  
**PLAZA BARRIOS**  
LÍNEA 12

↑

↑ **SALIDA**

Dirección:  
**PLAZA BARRIOS** ↑  
LÍNEA 12

LÍNEA 12  
PLAZA BARRIOS

**El Internet Más Rápido**

CONSEJO  
CENTRO SUR  
LÍNEA 12

LÍNEA 12  
PLAZA BARRIOS



# **Eje Estratégico No. 4:**

**Gestión y desarrollo del talento humano**  
del Instituto de la Víctima

[www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)

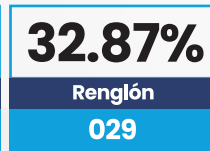
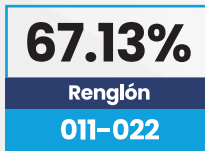
# Dirección de Recursos Humanos

La Dirección de Recursos Humanos, como dependencia encargada de asesorar, proponer y aplicar políticas en materia de administración de recursos humanos, de los procesos de admisión, 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, en coordinación con los jefes de los Departamentos y Unidades que la conforman, realizaron los procesos de reclutamiento y selección del personal, acciones de personal, sistema de clasificación de puestos y salarios, elaboración de nómina de pago y todo lo concerniente al desarrollo de personal, atendiendo lo establecido en la normativa vigente.



# 356

Personas contratadas



**72.75%**  
Mujeres



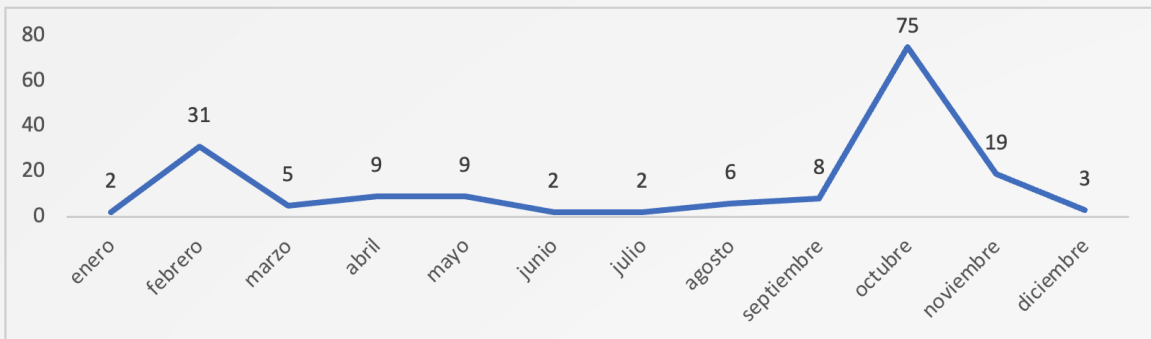
**27.25%**  
Hombres

Fuente: Dirección de Recursos Humanos.  
Nómina de Personal Año 2024

## Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal

Como dependencia responsable de planificar y dirigir los procesos de reclutamiento, selección y acciones del personal, atendiendo la necesidad del servicio, dentro de las principales actividades recepción, revisó expedientes de candidatos, realizó citaciones de candidatos, así como elaboración de entrevistas, pruebas psicométricas y técnicas, elaboró de Acuerdos y Actas de Nombramientos y Notificación de Toma de posesión del cargo, como resultado de dichas actividades, 171 personas fueron contratadas para laborar en las diferentes dependencias del Instituto de la Víctima.

### Distribución de contrataciones durante el 2024



Fuente: Dirección de Recursos Humanos.  
Nómina de Personal Año 2024

Respecto a los registros de altas, bajas y recisiones de contratos en la plataforma de la Contraloría General de Cuentas, ascendió a un total de 237 movimientos, con un 72% de altas, un 23% de bajas y un 5% en las recisiones de contratos

## Nombramiento y Contrataciones

Los nombramientos y contrataciones para el año 2024 fueron un total de 171 personas, los cuales el 8% corresponde a personal permanente, renglón presupuestario 011; el 23% del personal corresponde a personal por contrato, renglón presupuestario 022; y el 68% corresponde a personal temporal, renglón presupuestario 029

## Contratación de Personal por Dirección

El total de personas contratadas para el año 2024, distribuido dentro de las principales Direcciones, de la siguiente forma: 39% correspondiente a 67 personas, dentro de la Dirección de Asistencia Legal, 31% correspondiente a 53 personas, dentro de la Dirección de Servicios Victimológicos; y 30% correspondiente a 51 personas, dentro de la Dirección y Coordinación



Fuente: Dirección de Recursos Humanos.  
Nómina de Personal Año 2024

## Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos

El Instituto de la Víctima, a través de programas orientados al crecimiento personal y laboral de los trabajadores, persiguió mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes, y mediante el sistema de clasificación para la creación de puestos y salarios aplicables y a las escalas salariales aprobadas, realizó diferentes actividades entre las cuales se mencionan las siguientes:

- Elaboración de 8 estudios de creación de puestos, de acuerdo con las necesidades del servicio y en respuesta a la solicitud de las dependencias del Instituto de la Víctima.
- Se realizó la detección de necesidades de capacitación para el año 2024, mediante la medición de eficacia que realizan las áreas sustantivas, la evaluación del desempeño anual y el estudio de clima laboral.

- Se realizó la evaluación del desempeño anual a todos los trabajadores activos del Instituto de la Víctima, evaluando a 218 trabajadores elegibles de 239 trabajadores activos, obteniendo un promedio de resultado para los puestos administrativos de 93 puntos, siendo el rango de ponderación de 1 a 100; y para los profesionales de las áreas sustantivas de 4 puntos, siendo el rango de ponderación de 1 a 4, en el cual 4 es el máximo.

## Capacitación y Formación



El Departamento de Capacitación y Formación como responsable de diseñar, organizar, implementar, promover y desarrollar procesos de capacitación y formación, así como cursos, seminarios, talleres, cualquier evento para capacitar y actualizar al personal y prestadores de servicios técnicos o profesionales del Instituto de la Víctima. Con el afán de fortalecer las competencias, conocimientos y capacidades, que permitan brindar servicios de asistencia y atención integral a los usuarios y víctimas del delito, para que puedan obtener acceso a la justicia y una reparación digna a la cual tienen derecho, la Dirección de Recursos Humanos en coordinación de las áreas sustantivas, financieras, administrativas o de apoyo del Instituto de la Víctima, realizaron de manera conjunta el Plan de Capacitación para el año 2024, de acuerdo a las necesidades de formación y aprendizaje innovador, conforme a los retos y contextos cambiantes de la violencia y el delito, ya sea de carácter general y/o específicas, estableciendo en cada una a quien va dirigido.

De acuerdo con la programación en el Plan Anual de Capacitación del año 2024, se ejecutaron 159 capacitaciones internas y externas, con el objetivo que los profesionales de la Institución, obtengan formación continua a través de talleres, socializaciones, conferencias, cursos, tanto de manera virtual, presencial e híbridas, en coordinación con entidades públicas y Organizaciones No Gubernamentales, de las cuales se pueden mencionar las siguientes:

Nombre de la capacitación	Institución
Referencia de casos a la Oficina de Movilidad Segura -OMOVIS-	Refugio de la Niñez
Migración Laboral, Reclutamiento Ético y Trata de Personas	Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas
Diagnóstico de Violencia Sexual	Refugio de la Niñez
Normas Generales y Técnicas de Control Interno	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-
Estándares Internacionales de una Justicia Especializada y Reparadora en favor de Víctimas	Organismo Judicial
Trata de Personas	Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas
Curso de Fundamentos del Sistema de Gestión Antisoborno NTC 37001:2017. Conceptos Básicos de Cumplimiento	ICONTEC, Guatemala
Buenas Prácticas para promover el fortalecimiento del Control Interno Gubernamental	Contraloría General de Cuentas
Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT- en la especialidad de Auditoría de Desempeño	Contraloría General de Cuentas
Taller de Autocuidado	Grupo de Mujeres Mayas KAQLA

En la misma línea, la Dirección de Servicios Victimológicos en apoyo al mejoramiento de capacidades del personal, impartió la cursos sobre la importancia del respeto de los Derechos Humanos, al personal docente de una Institución Privada Educativa, así como puso a disposición los servicios victimológicos y asistencia legal del Instituto de la Víctima.



De igual manera para continuar con el fortalecimiento de los conocimientos para mantener el Sistema de Gestión de Calidad se realizaron las siguientes capacitaciones:

- Taller de Capacitación Interna sobre el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto
- Curso de Fundamentos del Sistema de Gestión Antisoborno NTC 37001:2017. Conceptos Básicos de Cumplimiento.
- Conferencia “Enmienda 2024 Cambio Climático a las Normas ISO”, Departamento de Nóminas y Planillas



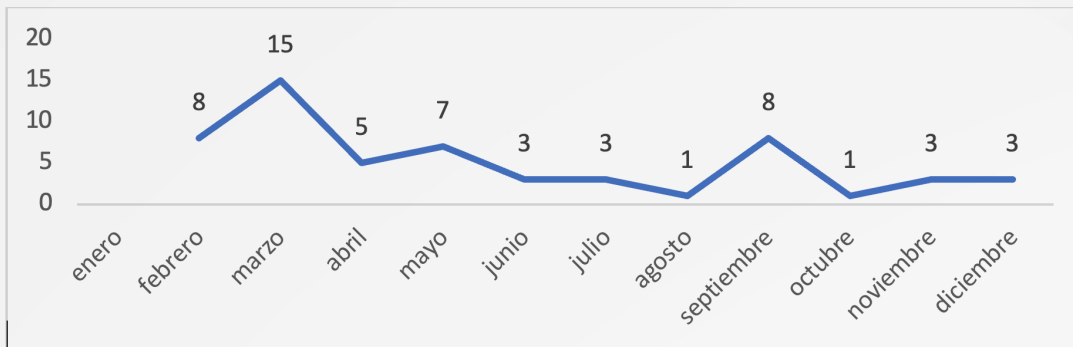
## Nómina

Se realizó 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.

El cálculo del pago por concepto de sueldos, salarios y pago de servicios profesionales y técnicos para el personal activo; requirió 62 pagos de nóminas de los renglones presupuestarios 011, 022, 023 y 029, adicionalmente otros pagos, tales como: Bonificación Anual (Bono 14), Aguinaldo y Bono Único:

De igual manera se realizaron 57 gestiones que corresponden al pago de prestaciones laborales e indemnizaciones.

## Pago de Prestaciones Laborales por Año Período 2019-2023



La Unidad de Registro de Personal de la Dirección de Recursos Humanos, dispone de un área en la cual se resguardan y custodian los expedientes del personal, actualmente en el año 2024, se crearon 171 expedientes de personal. Estos expedientes contienen las distintas acciones cronológicas del personal, entre ellas se pueden mencionar: acuerdos de nombramiento, notificaciones, contratos, constancias de vacaciones, permisos, entre otros.

# **Eje Estratégico No. 5, Transversal:**

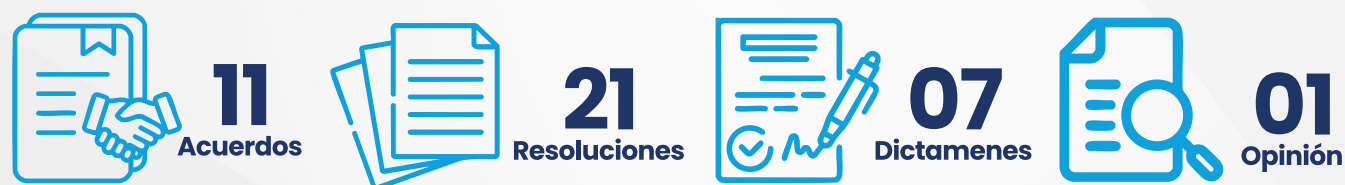
**Rendición de cuentas, transparencia,  
comunicación y gestión de calidad.**

[www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)

# Asesoría Jurídica

Como dependencia responsable de brindar asesoría legal tanto a la Dirección General y a requerimiento de las Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto de la Víctima, en materia jurídica, análisis sobre legislación aplicable a casos concretos y la emisión de documentos, dictámenes, opiniones jurídicas, elaboración y revisión de acuerdos y contratos, además de la participación en reuniones y mesas técnicas, así como el cumplimiento de tareas asignadas o requeridas por la Dirección General.

Con el propósito de procurar el apego a la legalidad y juridicidad de los distintos documentos administrativos y garantizar la correcta interpretación y aplicación de las leyes, reglamentos y normativas aplicables a la administración pública, así como fortalecer el cumplimiento normativo interno del Instituto, durante el año 2024, se realizaron las siguientes actividades:



Asimismo, brindó apoyo en la elaboración, revisión y adecuación jurídica de documentos de cooperación, considerando la normativa vigente, identificando aspectos legales de relevancia y emitiendo recomendaciones u observaciones tendientes a determinar compromisos claros, viables y en apego a la legalidad para el cumplimiento del fortalecimiento institucional de conformidad con el mandato establecido en la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, en esta labor la Asesoría Jurídica revisó y/o elaboró 11 convenios con instituciones públicas, privadas, nacionales e internacionales.

## Participación en Mesas Técnicas, Reuniones de Trabajo o Similar, a nivel Institucional y/o Interinstitucional, de los distintos órganos colegiados que integra la Dirección General del Instituto de la Víctima

Durante el 2024 la Asesoría Jurídica participo en 48 reuniones de trabajo, destacándose la asistencia en sesiones de órganos colegiados como:

- Consejo Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio -CONABED-.
- Secretaría Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio -SENABED-.
- Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF-.
- Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia -ICMSJ-.
- Consejo Consultivo del Instituto de la Víctima.
- Consejo Directivo del Instituto de la Víctima.
- Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Contra las Mujeres -CONAPREVI-.

# Auditoría Interna

El Departamento de Auditoría Interna, como dependencia responsable de cumplir las funciones que le asigna la Ley Orgánica, su Reglamento General, Reglamento Orgánico Interno y demás normativa relacionada con la materia, incluyendo disposiciones de la Contraloría General de Cuentas, realizó actividades de auditoría interna al sistema presupuestario, financiero y contable entre otros, ejerciendo labores permanentes de fiscalización y vigilancia, como resultado y con el propósito de evaluar con un enfoque de riesgo relevante permanente, objetiva e imparcial, la estructura de control interno y las operaciones administrativas y financieras del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, que permite identificar potenciales áreas de riesgo y proponer las alternativas para fortalecer los procedimientos de control interno, promover la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, para alcanzar los objetivos institucionales se realizó un total de 12 auditorías internas: 8 auditorías Financieras y de Cumplimiento lo cual hace un 70% de la ejecución en (Dirección Financiera, Dirección Administrativa), así como 4 auditorías de Cumplimiento, con un 30% de ejecución en (Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional). Asimismo, elaboró el Informe Global, el cual contiene el resumen del cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2024, dejando constancia de la ejecución del 100% del Plan. Cabe mencionar que dicho informe se genera desde el Sistema de Auditoría Gubernamental para las Unidades de Auditoría Interna -SAG-UDAI-WEB-

Coadyubando al fortalecimiento de las unidades de Auditoría Interna, se tuvo participación en el primer Congreso de Auditoría Interna Gubernamental, organizado por la Contraloría General de Cuentas, con el fin de implementar nuevas herramientas de control interno, uso de tecnologías de información para los sistemas de auditoría, controles internos sólidos, fraude y corrupción, importancia y uso de SAGUDAI-WEB.

# Planificación y Desarrollo Institucional

A través del Departamento del Planificación y Desarrollo Institucional, cuatrimestralmente, se realizaron las evaluaciones y seguimiento del cumplimiento de los objetivos operativos consignados en los Planes Operativos Anuales de cada Dirección, Departamentos y Unidades del Instituto, los cuales fueron presentados y socializados ante las autoridades, para la observancia de los avances, así como el logro de la ejecución adecuada de metas. Asimismo, fueron entregados a los entes rectores correspondientes, según lo establecido en la normativa externa.

## Metas Físicas de Productos y Subproductos

Para Ejercicio Fiscal 2024, con base a la asignación presupuestaria en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado, distribuida a través del Ministerio de Finanzas Públicas; fueron registrados en los sistemas gubernamentales correspondientes, con la debida autorización de Dirección General la programación cuatrimestral de las metas físicas del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, en el Sistema Informático de Gestión -SIGES- y en el Sistema Integrado de Contabilidad Integrada -SIOINDES- del Ministerio de Finanzas Públicas, así como cuatrimestralmente en el Sistema de Planes -SIPLAN- de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-.

## Informes presentados ante los entes rectores correspondientes

- Informe Anual y Público, correspondiente al año 2023.
- Presentación mensual, ante la Comisión de Finanzas Públicas y la Comisión de Transparencia y Probidad, del Congreso de la República, informes y documentación que sustenta la transparencia en la gestión pública del Instituto de la Víctima, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 Ter del Decreto Número 101-97 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Presupuesto.
- Primer Informe Cuatrimestral, correspondiente al periodo de Enero - Abril 2024.
- Segundo Informe Cuatrimestral, correspondiente al periodo de Mayo - Agosto 2024.

## Manuales

Desde este Departamento, se realizaron gestiones relacionadas a promover la revisión y actualización de los Manuales de Procedimientos de las Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto de la Víctima, los cuales coadyuvan a la implementación y ejecución de los procesos relativos a las diferentes actividades realizadas en cada dependencia, por lo que durante el año 2024, se brindaron asesorías técnicas a las dependencias que solicitaron realizar actualizaciones a los Manuales de Procedimientos, los cuales fueron estructurados, diseñados, así como la gestión de aprobación y socialización de los mismos.

## Participación en reuniones y seguimiento de coordinación entre entidades públicas u organizaciones no gubernamentales

- Participación en reuniones de trabajo en relación con la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres -PNPDIM-, coordinada por la Secretaría Presidencial de la Mujer -SEPREM-.
- Apoyo en la revisión de la Política Pública Contra la Trata de Personas de la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-.
- Participación en el Taller de Socialización de las Prioridades Nacionales de Desarrollo y su Vinculación a la Política General de Gobierno 2024-2028 -SEGEPLAN-.
- Participación en las Mesas Técnicas de la Secretaría Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio -SENABED-.
- Participación en reunión ordinaria de la Coordinación Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en contra de la Mujer -CONAPREVI-
- Participación y seguimiento al Sistema de Monitoreo de Recomendaciones para Guatemala de los Sistemas de Protección internacional de Derechos Humanos -SIMOREG-

## Otras actividades relevantes realizadas

- Revisión, análisis y modificación de la Estructura Programática Institucional para el Ejercicio Fiscal 2025, en coordinación con Dirección Financiera, la cual fue entregada a los entes rectores correspondientes.
- Se realizaron 19 Modificaciones presupuestarias y 1 Ampliación presupuestaria a solicitud de Dirección Financiera.
- Coordinación con Dirección Financiera para la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto para el Ejercicio Fiscal 2025, el cual fue entregado a los entes rectores correspondientes.

# Unidad de Acceso a la Información Pública

Como dependencia encargada de brindar asesoría en el manejo y administración de la información pública del Instituto de la Víctima, dentro de los parámetros que establece la Ley de Acceso a la información pública y la Constitución Política de la República de Guatemala; así como administrar, custodiar y sistematizar los archivos que contengan información pública, respetando en todo momento la legislación de la materia, realizó las siguientes gestiones correspondientes.

## Acceso a la Información Pública

Se logró establecer enlaces de información pública tanto en la Sede Central, Regional, Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, que han asumido el compromiso de garantizar que, el día 10 de cada mes, se brinde la información pública de oficio requerida, cumpliendo con lo estipulado en la Ley de Acceso a la Información Pública, asegurando la transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública.

Se realizó la mejora en la calidad y accesibilidad de la información, implementando actualizaciones, adoptando nuevas prácticas y formatos en consonancia con las recomendaciones y normativas emitidas por entidades fiscalizadoras como la Secretaría de Acceso a la Información Pública -SECAI- y la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico -GAE-, estos avances reflejan un compromiso institucional con la mejora continua en la gestión de la información pública, asegurando que los ciudadanos tengan acceso a información relevante, precisa y actualizada.

En el año 2024, se gestionó la entrega de información de manera física o electrónica en cumplimiento a los requerimientos de los ciudadanos.



## Transparencia

En la plataforma de transparencia del Instituto de la Víctima (<https://transparencia.institutodelavictima.gob.gt/>) se ha publicado la información pública de oficio, generado un reporte mensual por cada una de las Direcciones correspondientes a la información pública de oficio, acorde a su categoría, en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, permitiendo una visibilidad multisectorial e interoperativa, esto con el fin de transparentar las acciones que realiza el Instituto, a su vez, exhortar a un acompañamiento de fiscalización ciudadana en el ejercicio diario de sus funciones.

- Evaluación y Diagnóstico de plataforma de transparencia y la calidad de datos utilizada para la gestión de la transparencia, enfocándose en la calidad y precisión de los datos disponibles. Lo que permitió identificar áreas de mejora y asegurar que la información proporcionada sea confiable y cumpla con los estándares requeridos.
- Retroalimentación, participación y contribución activa en el Convenio de Cooperación con la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, para promover prácticas de gobierno abierto y electrónico, que permiten el desarrollo de estrategias e iniciativas conjuntas para mejorar la transparencia y el acceso a la información pública.
- Realización de un estudio sobre prácticas de transparencia e implementación de datos abiertos, que permite el fácil acceso y uso para la ciudadanía que requieran información del Instituto de la Víctima.

# Unidad de Comunicación Social

Como dependencia encargada de desarrollar estrategias integrales para promover los servicios del Instituto de la Víctima, se han coordinado con diversos medios de comunicación a nivel nacional, incluyendo la elaboración de material gráfico para las distintas Direcciones y la colaboración con instituciones y organizaciones dedicadas a apoyar a las víctimas del delito. Este esfuerzo ha sido clave para fortalecer la imagen institucional y consolidar los lazos de cooperación interinstitucional.

La comunicación efectiva ha sido un pilar fundamental para garantizar que la población tenga acceso a información oportuna y precisa sobre los servicios disponibles.

## Plataformas Digitales

En cumplimiento del mandato institucional, se han comunicado las acciones más relevantes a través de las plataformas digitales Facebook, X (Twitter), Instagram, TikTok y el sitio web institucional [www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)

Estas plataformas han servido como canales fundamentales para la difusión de información y la interacción con la comunidad.

## Eventos y Campañas Informativas

Se realizaron actividades destinadas a informar y sensibilizar a la población sobre los servicios que ofrece el Instituto de la Víctima.

- Ferias informativas: Se establecieron puntos de información en diferentes regiones del país, facilitando el acceso a información directa para las comunidades.
- Campañas de sensibilización: Diseño y ejecución de campañas informativas en temas relacionados con los derechos de las víctimas y la prevención del delito.

## Relación con Medios de Comunicación

Se ha trabajado de manera cercana con diversos medios de comunicación para garantizar una amplia difusión de las actividades y servicios que brinda el Instituto de la Víctima, como cobertura de eventos institucionales, publicación de artículos y notas de prensa, participación en entrevistas, programas radiales y televisivos.



## Diseño y Comunicación Visual

Se trabajó en el diseño y la comunicación, visual la cual ha sido crucial para fortalecer la identidad institucional:

- **Material gráfico:** Creación de contenidos visuales adaptados a las necesidades específicas de cada dirección.
- **Línea de diseño institucional:** Desarrollo de una guía visual para garantizar la uniformidad en todos los materiales de comunicación.

## Sistema de Gestión de Calidad

Con el propósito de proponer los procedimientos, procesos, métodos, técnicas, instrumentos y sistemas necesarios para promover una gestión eficaz y eficiente, mediante la aplicación adecuada de metodologías actualizadas, que contribuyan al cumplimiento y ajuste a los estándares de calidad, promoviendo la excelencia en los servicios que brinda la institución, se continuó con el debido Seguimiento y Mantenimiento al Sistema de Gestión de Calidad, realizando las siguientes acciones.

- Planificación del Sistema de Gestión de Calidad, abarcando una evaluación Externa de Seguimiento, revisión por parte de las autoridades del Instituto y evaluaciones Internas.
- Actualización de los componentes de Gestión de Calidad (Alcance, Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Mapa de Procesos, según resolución DG-07-2024 en fecha 19 de enero 2024.
- Actualización del Manual de Gestión de Calidad, según Acuerdo DG-05-2024 en fecha 25 de enero 2024.
- Realización de la Auditoría Externa de Seguimiento, obteniendo como resultado mantener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto de la Víctima con alcance en la Sede Central y Sede Regional de Quetzaltenango bajo la Norma ISO 9001:2015.
- Revisión por la Alta Dirección en las fechas establecidas en la programación, concluyendo que el sistema de Gestión de Calidad es conveniente para fortalecer la gestión institucional para atender a usuarios y/o víctimas del delito, es adecuado al alcance establecido porque se logró cumplir con lo planificado, es eficaz porque se cumple con los objetivos de calidad y desempeño de los procesos institucionales.
- Se desarrollaron Evaluaciones Internas programadas para el año 2024, cumpliendo con el objetivo establecido de verificar el grado de implementación de los procesos en el Sistema de Gestión de Calidad asegurando la eficiencia y eficacia del proceso, así como el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, los aplicables de la norma ISO 9001:2015 y los establecidos por el Instituto de la Víctima.
- Como parte del seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, se tuvieron reuniones mensuales con los enlaces de cada Dirección, estableciendo en cada una de ellas una minuta con los resultados obtenidos y los compromisos a ser atendidos para las siguientes reuniones. Así mismo, fue responsabilidad de este equipo de enlaces socializar a sus respectivas Direcciones la información relevante del Sistema de Gestión de Calidad.
- El Instituto cuenta con 14 trabajadores capacitados sobre la Norma ISO 9001:2015, acreditados como Auditores de Calidad, de los cuales 04 son Evaluadores Líderes, 03 Evaluadores Internos y 07 Evaluadores Observadores.

INSTITUTO DE LA  
VÍCTIMA

# Informe Anual y Público

# 2024

[www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)

CO-SG-CER997757

INSTITUTO DE LA  
VÍCTIMA

ATENCIÓN 24 HORAS  
ADMINISTRACIÓN  
DE 8:00 A 16:00 HRS

INSTITUTO DE LA  
VÍCTIMA