

# INFORME ANUAL DE LABORES

## 2020

Licenciada Alejandra Carrillo  
Directora General



INSTITUTO DE LA  
**VÍCTIMA**





## **Licenciada Alejandra Carrillo**

**Directora General del Instituto para la Asistencia  
y Atención de la Víctima del Delito**



## **MENSAJE DE LA LICENCIADA ALEJANDRA CARRILLO DIRECTORA DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO.**

Cuando asumí la Dirección General del Instituto de la Víctima, lo hice con el compromiso y convicción de dar cumplimiento al mandato institucional, establecido en el Decreto 21-2016 del Congreso de la República, instrumento legal que crea el Instituto de la Víctima, con la finalidad de brindar asistencia y atención a la víctima del delito, así como ser el ente rector en las políticas victimológicas a nivel nacional.

Para dar esta respuesta, uno de los primeros retos que enfrenté, fue el diseño de la organización institucional, lo que implicó la creación de la normativa interna, gestión del presupuesto, selección y reclutamiento del personal, procesos de formación y sensibilización a los profesionales que brindan asistencia legal y atención victimológica, entre otros.

Durante el presente Ejercicio Fiscal 2020, se lograron avances significativos en el Instituto de la Víctima, respecto a la asistencia y atención a las víctimas del delito, a quienes se les atiende con calidad y calidez para su recuperación integral y reparación digna que por derecho les corresponde, prueba de ello, son los resultados que se presentan en este Informe Anual de labores, en donde se destaca la creación e implementación del Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI- que es el conjunto sistemático y ordenado de principios, enfoques, procesos, procedimientos, estrategias y acciones para brindar atención urgente, protección, asistencia legal, atención victimológica, reparación y empoderamiento para la recuperación y reparación digna de la víctima del delito. Por lo tanto, tiene como objetivo, contribuir al acceso a la justicia, la recuperación integral y reparación digna de la víctima del delito, para que en la medida de lo posible, retome su proyecto de vida de manera resiliente y empoderada.

Cada uno de estos resultados es producto del trabajo y esfuerzos del personal que integra las dependencias de la institución; estos avances no hubieran sido posibles, si no fuera por el trabajo arduo y en equipo.

Mi compromiso con la población guatemalteca, en especial, con las víctimas del delito, es seguir trabajando de manera incansable para fortalecer las capacidades institucionales a través de una ejecución presupuestaria óptima con calidad y pertinencia del gasto, pero sobre todo con transparencia.

Felicito e insto al equipo del Instituto de la Víctima, para que continuemos trabajando con pasión y empatía en la atención a las víctimas del delito, lo cual contribuye a la construcción de un mejor país.

# Licenciada Ana Lucía González Solís

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

La finalidad del Instituto de la Víctima, consiste en la asistencia legal y atención victimológica a las víctimas del delito, para ello, se cuenta con personal multidisciplinario integrado por abogados/a, trabajadoras sociales, psicólogas, médicas, entre otros profesionales. A pesar de ser una institución nueva y con un contexto adverso para obtener resultados, en especial por la pandemia Covid-19, se lograron importantes avances como la inauguración y funcionamiento del Instituto a partir del 16 de septiembre del presente año.

Como resultado del trabajo multidisciplinario arriba mencionado, a continuación, se presenta información cualitativa y cuantitativa que refleja los avances de las diferentes dependencias que integran el Instituto de la Víctima. Cada una de estas acciones realizadas, están orientadas al acceso a la justicia de la víctima del delito para su recuperación y reparación digna e integral.

Con mucha satisfacción, se puede demostrar que el Instituto de la Víctima, alcanzó una adecuada ejecución presupuestaria y el cumplimiento de las metas físicas, según lo planificado para el presente Ejercicio Fiscal, lo cual fue posible gracias al trabajo en equipo de las diferentes dependencias del Instituto, así como del compromiso y apoyo de las instituciones del Estado, en especial del sector justicia, así como de las organizaciones de la sociedad civil, con quienes se fortalecieron lazos de trabajo que permitieron que el Instituto alcanzara los resultados esperados.

El equipo del Instituto de la Víctima, continuará con el impulso de estrategias y acciones que incidan en la recuperación integral y reparación digna de las víctimas del delito, atendiendo a los principios y valores rectores de la institución para dar cumplimiento a su mandato.

# Consejo Directivo Instituto de la Víctima

El Consejo Directivo fue creado a través del artículo 12 de La Ley Orgánica del Instituto de la Víctima y está integrado de la manera siguiente:

- **Presidente de la Corte Suprema de Justicia**
- **Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público**
- **Ministro de Gobernación**
- **Director General del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala**
- **Procurador General de la Nación**
- **Defensora de la Mujer Indígena**
- **Director General del Instituto de la Víctima, quien fungirá como Secretario Técnico**

Durante el ejercicio fiscal 2020, se realizaron 11 reuniones, llegando a los acuerdos siguientes:

<b>SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS DE CONSEJO DIRECTIVO</b>			
<b>NO.</b>	<b>SESIÓN</b>	<b>NO. DE ACTA</b>	<b>FECHA</b>
1	Ordinaria	Acta 1	16/04/2020
2	<b>CANCELADA</b>		
3	Extraordinaria	Acta 3	23/04/2020
4	Ordinaria	Acta 4	30/06/2020
5	Extraordinaria	Acta 5	09/07/2020
6	<b>CANCELADA</b>		
7	Extraordinaria	Acta 7	23/07/2020
8	Ordinaria	Acta 8	30/07/2020
9	Extraordinaria	Acta 9	20/08/2020
10	Extraordinaria	Acta 10	03/09/2020
11	Extraordinaria	Acta 11	24/09/2020
12	Extraordinaria	Acta 12	29/09/2020
13	Ordinaria	Acta 13	17/11/2020





**Escanea el código QR con tu celular y descarga los reglamentos del Instituto de la Víctima**

Por lo tanto, el Instituto de la Víctima, agradece el apoyo irrestricto brindado por las y los integrantes del Consejo Directivo para la obtención de estos importantes resultados.



## Contenido

Marco Estratégico Institucional.....	10
Antecedentes Históricos .....	11
Base Legal .....	
Misión.....	12
Visión .....	12
Organización Institucional.....	13
Principios y Valores .....	14 Y 15
Ejes Estratégicos .....	16 Y 17
<b>Eje 1</b> .....	18
Modelo de Asistencia y Atención Integral -MAIVI-.....	19
Ejes estratégicos del MAIVI.....	20
Tpos de asistencia y atención.....	21
Áreas de atención a la víctima.....	22, 23 y 24
Reparación digna en el MAIVI.....	25
Ampliación de cobertura.....	26 y 27
Dirección de Asistencia Legal .....	28
Proceso de transición de la Coordinadora Nacional para la Asistencia Legal Gratuita a las Víctimas y sus familias y Familiares de IDPP.....	28, 29 y 30
Asistencia legal a partir del 16 de septiembre de 2020	30, 31 y 32
Casos Atendidos.....	33
Casos Diligenciados .....	34
Delitos que está acompañando el Instituto de la Víctima .....	34
Alianzas Estratégicas Interinstitucionales .....	35, 36 y 37
<b>Eje 2</b> .....	38
Dirección de Servicios Victimológicos .....	39
Departamento de Psicología.....	39 y 40
Departamento de Trabajo Social .....	41 y 42
Departamento Médico .....	43 y 44
Avance físico realizado en la Dirección de Servicios Victimológicos .....	45, 46 y 47

<b>Eje 3</b> .....	48
Convenios de Coordinación Interinstitucional .....	11, 49 y 50
Reuniones del Consejo Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio -CONABED-.....	51
<b>Eje 4</b> .....	52
Procesos de sensibilización sobre las políticasictimológicas para la atención integral de la víctima del delito.....	53
Sensibilización .....	54
<b>Eje 5</b> .....	55
Trabajadores de Planta .....	56
Malla Curricular.....	57, 58 y 59
Personal que labora en el Instituto de la Víctima.....	60
<b>Ejes Transversales</b> .....	61
Dirección Financiera.....	62, 63 y 64
Dirección Administrativa.....	65 y 66
Asesoría Legal.....	67
Departamento de Auditoría Interna.....	68
Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional .....	69, 70, 71 y 72
Unidad de Comunicación Social .....	73
Información pública.....	74
Desafíos .....	75
Donaciones .....	76
Visita de Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, al Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-.....	77
Visita de Magistrados de las Salas de Apelaciones, al Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-.....	78



## **Marco Estratégico Institucional** ***Antecedentes Históricos***

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 de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas; el Congreso de la República, aprobó el Decreto Número 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 a su Ley Orgánica, 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 que se garantice su acceso a la justicia y 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, psiquiátrica 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, 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.

## **Base Legal del Instituto de la Víctima**

### **Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y sus reformas.**

El Decreto 21-2016, crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito con la finalidad de “brindar asistencia y atención a la víctima del delito, para lograr la reparación digna a la cual tiene derecho”. Asimismo, el Instituto de la Víctima es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica.

### **Acuerdo Número 33 de la Dirección General del Instituto de la Víctima. Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.**

El Acuerdo Número 33 tiene por objeto, “desarrollar normas generales necesarias, para el correcto funcionamiento del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y asegurar el pleno cumplimiento de su mandato institucional para el cual fue creado el instituto”.

### **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.**

El Acuerdo Número 01-2020, establece que los criterios de admisibilidad y/o de viabilidad, son el conjunto de parámetros o factores que se aplicarán para brindar asistencia y atención a la víctima del delito, los cuales se delimitan en función de condiciones de vulnerabilidad e impacto del daño.



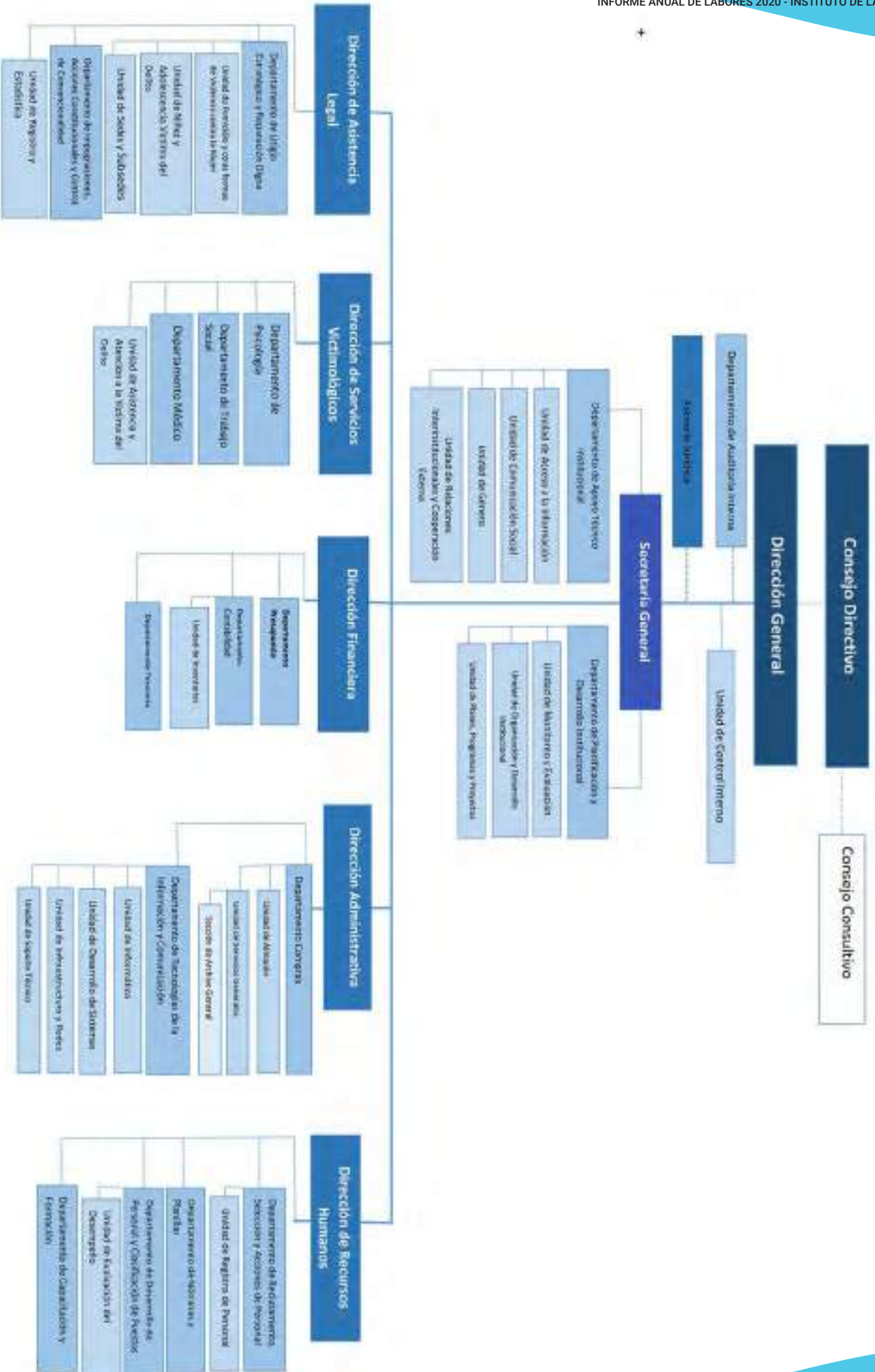
## Misión y Visión

### 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.





# VALORES

**DIGNIDAD**

**RESPONSABILIDAD**

**TRANSPARENCIA**

**EXCELENCIA**

**RESPETO**



El Instituto de la Víctima durante el presente Ejercicio Fiscal, impulsó gestiones enfocadas en la mejora del servicio a las víctimas del delito, implementando estrategias y acciones que permitieron una atención con calidad y calidez, ofreciendo diferentes servicios, respetando y valorando la característica multicultural, multiétnica y multilingüe de la población guatemalteca.

Las acciones y estrategias implementadas se basan en el marco legal, la misión y la visión institucional, las cuales se desarrollan a través de 5 ejes estratégicos, así como ejes Transversales, que le darán sustento y sostenibilidad.

### Eje 1

Fortalecimiento de la asistencia y atención a la víctima, para lograr el acceso a la justicia y reparación digna.

### Eje 2

Estructuración institucional con los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones según su mandato, proveyendo un servicio integral con calidad y calidez a la víctima del delito.

### Eje 3

Coordinación interinstitucional para la atención a la víctima, diseñando mecanismos y políticas victimológicas.

### Eje 4

Procesos de sensibilización sobre las políticas victimológicas, para la atención integral a la víctima del delito.

### Eje 5

Desarrollo del talento humano a través de la capacitación, la evaluación del desempeño y de la carrera administrativa.

### Ejes Transversales

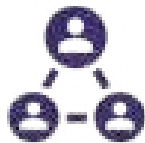
Comunicación, interoperabilidad, transparencia y rendición de cuentas.



Comunicación



Transparencia



Interoperabilidad



Rendición de Cuentas



INSTITUTO DE LA  
VÍCTIMA

INSTITUTO DE LA  
VÍCTIMA

# EJE 1

Fortalecimiento de la asistencia y atención a la víctima, para lograr el acceso a la justicia y reparación digna.

# Resultados Institucionales

## Eje 1: Fortalecimiento de la asistencia y atención a la víctima, para lograr el acceso a la justicia y reparación digna.

El Instituto de la Víctima, brinda asistencia y atención especializada a la víctima del delito de forma gratuita, con el objeto que se garantice el acceso a la justicia y un trato justo para alcanzar la reparación digna e integral con calidad y calidez a la que tiene derecho, a través del Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima –MAIVI-.

### Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima

El Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-, establece los procesos, procedimientos, estrategias y acciones que el personal del Instituto de la Víctima debe aplicar, para brindar atención urgente, protección, asistencia legal, atención victimológica, reparación y empoderamiento, para la recuperación integral y reparación digna de las víctimas del delito que soliciten los servicios de la institución; cumpliendo de esta manera, con el mandato establecido en su Ley Orgánica.

Asimismo, el MAIVI busca la recuperación integral de la víctima, para que logre retomar su proyecto de vida de manera resiliente y empoderada.

Para ello, trabajadoras/es sociales, abogadas/os, psicólogas/os, médicas/os, psiquiatras enfermeras/os y niñas/os, integran el equipo de profesionales del MAIVI, con el compromiso de humanizar la atención y promover el máximo bienestar posible de la víctima a lo largo de las intervenciones. Es una responsabilidad del equipo, evitar cualquier posibilidad de victimización secundaria y cuidar su comportamiento no verbal, a fin de que la víctima se sienta segura, acogida, apoyada y reconfortada durante todo el proceso.

El MAIVI, se inspira en estándares internacionales en atención a víctimas del delito, que permite brindar una atención especializada y diferenciada a las víctimas del delito, a fin de que las mismas, accedan a servicios que disminuyan el impacto del daño ocasionado por el delito, y accedan a la justicia.

## Ejes estratégicos del MAIVI

Los ejes estratégicos que guían las diversas intervenciones para la asistencia y atención integral a las víctimas, acorde al mandato del Instituto de la Víctima son:



**Asistencia  
legal**



**Atención  
Social**



**Atención  
psicológica**



**Atención  
médica**



**Coordinación  
interna**



**Coordinación  
interinstitucional**

## Tipos de asistencia y atención.

De acuerdo con la Ley Orgánica, los tipos de asistencia y atención que brinda el Instituto de la Víctima, consisten en la asistencia legal y atención psicológica, médica y social, para la recuperación integral de la víctima del delito



# Áreas de atención a la víctima en el Modelo de Asistencia y Atención Integral -MAIVI-







## Reparación Digna en el MAIVI

De acuerdo al artículo 29 de la Ley Orgánica, el Instituto de la Víctima tiene la obligación de coadyuvar con el Ministerio Público en la garantía y defensa del derecho a la reparación digna de la víctima del delito, cuando esta se haya constituido como querellante adhesivo, por lo tanto, promueve que la reparación digna, además de lo establecido en el Código Procesal Penal, comprende medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, atendiendo a los estándares internacionales para que tal reparación sea adecuada, plena y efectiva, teniendo como finalidad, promover la justicia y la recuperación de su proyecto de vida en la medida de lo posible.

Las medidas de reparación reconocidas en la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima son las siguientes:



## Ampliación de cobertura del Instituto de la Víctima

Como parte de la ampliación de cobertura del Instituto de la Víctima, se inauguraron tres sedes, cada una de las cuales cuenta con equipo de profesionales capacitados y sensibilizados para la atención a las víctimas del delito.

### Las sedes del Instituto de la Víctima se ubican en las direcciones siguientes:

- Modelo de Atención Integral de Niñez y Adolescencia -MAINA- ubicado en la Avenida Simeón Cañas, 6a. ave. 10-71 zona 2, Ciudad de Guatemala.



•Centro de Justicia de Delitos de Femicidio y Violencia contra la Mujer. Diagonal 6, 17-35 zona 10.



•Ministerio Público, 15 avenida 15-16 zona 1, Barrio Gerona.



## Dirección de Asistencia Legal

La Dirección de Asistencial Legal, tiene a su cargo la asistencia legal a las víctimas del delito que deseen constituirse como querellante adhesivo, enfocada en la defensa de sus derechos, mediante el acompañamiento legal gratuito en todas las fases del proceso penal, ejerciendo un litigio estratégico, con la finalidad de lograr el cumplimiento de la reparación digna que permita a la víctima del delito, retomar su proyecto de vida de una forma resiliente y empoderada.

La Dirección cuenta con manuales, protocolos, guías, rutas, procedimientos y sobre todo con abogados y abogadas para que la asistencia legal, pueda brindarse a las víctimas del delito.

La Dirección de Asistencia Legal inició sus funciones diligenciando 1,777 casos que fueron trasladados por la Coordinación Nacional de Asistencia Legal a la Víctima y sus familiares de la Defensa Pública Penal, los cuales están distribuidos en 13 Departamentos de la República.

Asimismo, han ingresado 2,633 casos nuevos al Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima –MAIVI- lo que ha permitido que hasta la fecha, se han atendido 4,410 casos a partir del 16 de septiembre de 2020.

Actualmente se están litigando casos de manera estratégica en 18 Departamentos, siendo estos:

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| 1. Guatemala      | 10. Quiché        |
| 2. Escuintla      | 11. Alta Verapaz  |
| 3. Retalhuleu     | 12. Baja Verapaz  |
| 4. Suchitepéquez  | 13. Santa Rosa    |
| 5. San Marcos     | 14. Jutiapa       |
| 6. Huehuetenango  | 15. Sacatepéquez  |
| 7. Chiquimula     | 16. Chimaltenango |
| 8. Petén          | 17. Totonicapán   |
| 9. Quetzaltenango | 18. Jalapa        |

### **Proceso de Transición de la Coordinación Nacional para la Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del Instituto de la Defensa Pública Penal:**

En cumplimiento al artículo 13 transitorio del Decreto Número 09-2019 del Congreso de la República, se finalizó el proceso de transición de los casos atendidos por la Coordinación Nacional para La Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del Instituto de la Defensa Pública Penal, que tenía presencia en 1 sedes departamentales.

## En el Departamento de Guatemala fueron trasladados 973 expedientes y 804 en los Departamentos siguientes:

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 1. Jutiapa       | 7. Escuintla      |
| 2. San Marcos    | 8. Quetzaltenango |
| 3. Petén         | 9. Quiché         |
| 4. Huehuetenango | 10. Alta Verapaz  |
| 5. Retalhuleu    | 11. Baja Verapaz  |
| 6. Sacatepéquez  | 12. Chiquimula    |

## En total fueron trasladados 1,777 expedientes que se encuentran en las etapas procesales siguientes:

- a) Investigación genérica
- b) Etapa preparatoria
- c) Etapa intermedia
- d) Etapa de debate, oral y público
- e) Recurso de apelación especial
- f) Recurso extraordinario de casación
- g) Acción constitucional de amparo
- h) Ejecución



Recepción de documentos en el Departamento de Alta Verapaz.



Recepción de documentos en el Departamento de San Marcos.



Recepción de documentos en la Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus Familiares del Instituto de la Defensa Pública Penal.



Recepción de documentos en el Departamento de Chiquimula.

Luego de la recepción de los 1,777 expedientes trasladados al Instituto de la Víctima, estos fueron asignados a los abogados y abogadas de la Dirección de Asistencia Legal, quienes fueron instruidos para realizar las acciones urgentes que permitieron tener control procesal de los expedientes y comunicación con la víctima. Dentro de las acciones que se realizaron se encuentran las siguientes:

- Comunicaciones telefónicas y presenciales necesarias para informar a las víctimas, la recepción de los casos y la sustitución de la Coordinadora Nacional para la Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus familiares del Instituto de la Defensa Pública Penal por el Instituto de la Víctima, así como el o la abogada que tendrá el caso a su cargo.
- Respecto de las personas que no fue posible localizar, se solicitó el apoyo a la Dirección de Servicios Victimológicos.

## Asistencia legal a partir del 16 de septiembre de 2020

El 16 de septiembre del presente año, el Instituto de la Víctima inició la prestación de los servicios de asistencia legal y atención victimológica. La Dirección de Asistencia Legal ha asignado 2,633 casos nuevos a los profesionales del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna. En ese marco, actualmente se está diligenciando un total de 4,410 casos.

Como parte del litigio estratégico se han elaborado distintos instrumentos que permiten llevar una adecuada gestión de los expedientes, entre los cuales están:

- Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Asistencia Legal.
- Protocolo de litigio estratégico de la Dirección de Asistencia Legal.
- Compendio de criterios jurisprudenciales, nacionales e internacionales aplicables al litigio estratégico del Instituto de la Víctima.
- Guía para el manejo de expedientes de la Dirección de Asistencia Legal.
- Formatos a utilizar en los expedientes de la Dirección de Asistencia Legal.
- Hoja de ruta para la entrega de expedientes de la transición de delegaciones departamentales de la Coordinación Nacional para la Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y sus familiares del Instituto de la Defensa Pública Penal.

## **Memoriales:**

- Memorial de diligencias de investigación.
- Memorial de solicitud de copias.
- Minuta para ofrecimiento de prueba.
- Memorial de sustitución de abogado.

## **Además de lo anterior, como parte del litigio estratégico, se han realizado las actividades siguientes:**

- Sustituciones judiciales en los procesos (sustituyendo a los abogados de la Coordinación por los abogados del Instituto de la Víctima).
- Análisis individual de los casos departamentales, con el objeto de realizar en cada expediente las siguientes acciones:
  - Lectura y análisis de cada caso, para identificar: víctimas, etapa procesal, contenido, debilidades y fortalezas.
  - Elaboración de la teoría del caso por cada expediente, a fin de conocer los antecedentes del caso y encauzarlo por una teoría nueva, con enfoque victimológico y con visión de preparar una reparación digna.
  - Diligencias de investigación en los casos que se encuentran en etapa de investigación.
  - Estrategia de litigio general, para cada caso concreto y para la audiencia pendiente de celebrar en cada caso.

## **Se ha asistido a audiencias judiciales entre las cuales se encuentran:**

- Revisiones de la medida de coerción.
- Audiencias de etapa intermedia y constitución de querellante adhesivo.
- Audiencias de inicio y continuación de debate.
- Audiencias de debate en segunda instancia, siendo posible en algunos casos, sustituir los alegatos por un escrito, cuando las víctimas no han podido asistir.
- Audiencias de reparación digna y lectura de sentencia, en las que se obtuvieron sentencias condenatorias y reparaciones dignas.





En el siguiente cuadro, de manera resumida, se detallan los casos atendidos a partir del 16 de septiembre del año 2020.

## Casos Atendidos a partir del 16 de Septiembre 2020

Asistencia Legal a víctimas remitidos por la Coordinadora Nacional para la Asistencia Legal a la Víctima y sus Familiares del Instituto de la Defensa Pública Penal.

**1,777**

Asistencia Legal a víctimas de primer ingreso

**2,633**

**Total, Usuarios Atendidos**

**4,410**



## Diligenciamientos Realizados



**Análisis de Expedientes**

**4,410**



**Sustituciones Judiciales de Abogados**

**1,777**



**Reparaciones Dignas**

**388**



**Sentencias Condenatorias**

**23**



**Audiencias Atendidas**

**32**

## Delitos que inicialmente está atendiendo el Instituto de la Víctima

1. Violencia contra la mujer (física, psicológica y sexual)
2. Violencia económica
3. Femicidio
4. Homicidio
5. Parricidio
6. Asesinato
7. Maltrato contra personas menores de Edad
8. Contagio de infecciones de transmisión sexual (cuando se trate de menor o incapaz)
9. Abandono de niños y personas desvalidas
10. Empleo de personas menores de edad en actividades laborales lesivas a su integridad y dignidad
11. Violación
12. Agresión sexual
13. Exhibicionismo sexual
14. Ingreso a espectáculos y distribución de material pornográfico a personas menores de edad
15. Promoción, facilitación o favorecimiento de prostitución
16. Promoción, facilitación o favorecimiento de prostitución agravada
17. Actividades sexuales remuneradas con personas menores de edad
18. Producción de pornografía de personas menores de edad
19. Exhibiciones obscenas (cuando se trate de menor de edad)
20. Comercialización o difusión de pornografía de personas menores de edad
21. Posesión de material pornográfico de personas menores de edad
22. Utilización de actividades turísticas para la explotación sexual comercial de personas menores de edad
23. Plagio o secuestro
24. Tortura
25. Discriminación
26. Trata de Personas
27. Negación de Asistencia Económica



Firma de convenio con el Ministerio Público de Guatemala

## Alianzas Estratégicas Interinstitucionales

Como parte del litigio estratégico, la Dirección de Asistencia Legal cuenta con el componente de alianzas estratégicas con diferentes instituciones públicas, organizaciones de sociedad civil y cooperación internacional que permiten dinamizar y fortalecer el servicio que se presta a la víctima del delito, dentro de las cuales se encuentran:

- Ministerio Público
- Organismo Judicial
- Instancia Coordinadora del Sector Justicia
- Misión Internacional de Justicia –IJM- (por sus siglas en inglés)
- Refugio de la Niñez
- Fundación Sobrevivientes
- Escuela de Estudios Judiciales del Organismo Judicial
- Organización No Gubernamental “Cristosal”
- Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG)
- Organización Word Visión
- ONU Mujeres
- USAID
- Fondo de Población de las Naciones Unidas



Firma de convenio con Fundación Sobrevivientes



Firma de convenio con World Vision



Firma de convenio con International Justice Mission



Firma de carta de entendimiento con ISDM/OSAR



Firma de carta de entendimiento con el Instituto de la Defensa Pública Penal.



Firma de carta de entendimiento con El Refugio de la Niñez



Firma de carta de entendimiento con Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG)



Firma del convenio de cooperación con el MAINA Quetzaltenango



Reunión de trabajo de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia.



## EJE 2

Estructuración institucional con los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones, según su mandato brindando un servicio integral con calidad y calidez a la víctima del delito

## **Eje 2**

# ***Estructuración institucional con los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones, según su mandato brindando un servicio integral con calidad y calidez a la víctima del delito.***

## **Dirección de Servicios Victimológicos.**

De acuerdo a la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, la Dirección de Servicios Victimológicos, es la encargada de brindar atención especializada y diferenciada, reconociendo las características particulares de las víctimas del delito, a partir de su edad, género, identidad sexual, orientación sexual, discapacidad, pertenencia étnica, circunstancias sociales, económicas u otras; con la flexibilidad suficiente para adaptar los servicios victimológicos a los diferentes contextos en que se encuentran las víctimas, contemplando todos sus ámbitos (biológico, psicológico, social y medioambiental), para coadyuvar a su recuperación integral con un enfoque integral y transformador.

### **Departamento de Psicología**

El personal de psicología brinda a la víctima, el apoyo emocional que le permita enfrentar y superar el trauma provocado por el impacto del delito, para ello, desarrolla un plan psicoterapéutico adecuado, que contribuya a que la víctima, pueda recuperarse emocionalmente y así retomar su proyecto de vida como parte de la atención integral.

La atención psicológica que se brinda en el Instituto, se fundamenta en los artículos 4 inciso "h", 28 y 32 inciso "a" de la Ley Orgánica del Instituto, debido a ello, la atención psicológica la brinda personal de psicología capacitado y sensibilizado.

De ahí la importancia de la facilitación por parte del personal de psicología de una atención con calidad y calidez, que permita relacionar, tanto la situación presente como las secuelas que ha dejado el delito en la salud emocional de la víctima y su familia.

El personal de psicología brinda las siguientes atenciones:

- Estabilización y atención en crisis
- Contención emocional
- Evaluación psicológica
- Psicoterapia
- Acompañamiento emocional a la víctima
- Acompañamiento y preparación para mecanismos y procedimientos de acceso a la justicia
- Elaboración de informes psicológicos para la recuperación emocional y reparación digna de la víctima
- Participación en audiencia como consultor técnico y/o testigo
- Asesoría para la interpretación de informes.

Del 16 de septiembre al 31 de diciembre, el Departamento de Psicología de la Dirección de Servicios Victimológicos, brindó la siguiente atención:

## ATENCIONES PSICOLÓGICAS

SEPTIEMBRE

24

OCTUBRE

410

NOVIEMBRE

687

DICIEMBRE

350



## Departamento de Trabajo Social

De acuerdo al artículo 28 literal "c" de la Ley Orgánica "... El Instituto apoyará a la víctima del delito en la búsqueda de alternativas y soluciones inmediatas, para afrontar las secuelas del delito. Además, garantizará su protección a través del impulso de las medidas cautelares oportunas. Podrá acompañar a las víctimas durante las audiencias, cuando el caso lo requiera". Derivado de ello, el personal de trabajo social ha coordinado y fomentado vías de comunicación eficaces de manera interna con otros profesionales de la Dirección de Servicios Victimológicos y de la Dirección de Asistencia Legal, para generar planes integrales y acciones diferenciadas a favor de la víctima, entre estas, mecanismos de protección durante el proceso penal.

Asimismo, el área social tiene a su cargo, la coordinación y derivación a otras instituciones u organizaciones para proveer a las víctimas del delito, la asistencia y atención acorde a sus necesidades y realidades, fundamentando su actuar en la debida investigación social y evaluación de la víctima, desde una mirada progresiva de los derechos humanos.

Entre las acciones que realizan las trabajadoras sociales del Instituto están:

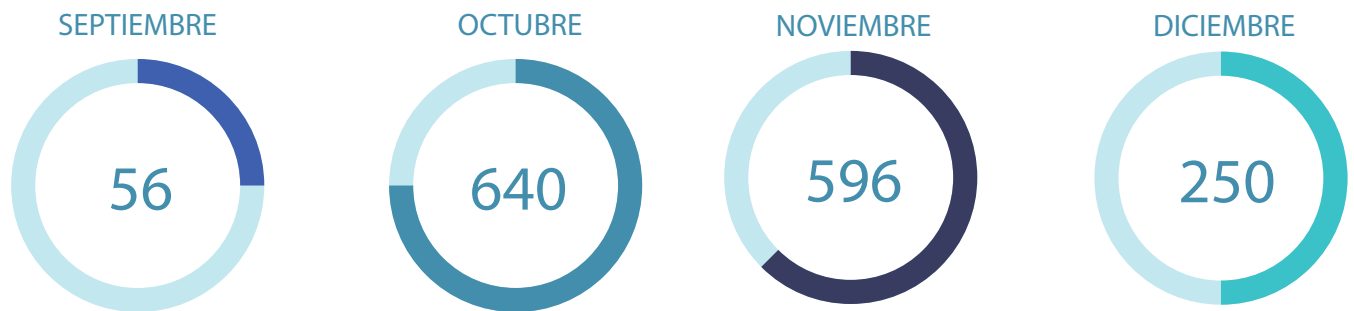
- Atención en crisis
- Atención social
- Entrevista
- Acompañamiento a gestiones y denuncias
- Visitas domiciliarias
- Localización y seguimiento de víctimas
- Seguimiento de casos
- Referencias internas y externas
- Informe de localización
- Elaboración de estudios socioeconómicos e informes sociales de reparación.





Del 16 de septiembre al 31 de diciembre de 2020, se brindaron las siguientes atenciones sociales:

## ATENCIONES SOCIALES



Como se mencionaba en párrafos anteriores, las acciones de las trabajadoras sociales, consiste en visitas domiciliarias, elaboración de estudios socioeconómicos, entrevistas y evaluación diagnóstica de la víctima, lo cual ha permitido reflejar el contexto económico, social cultural de la víctima del delito, para brindar atención integral y pertinente.

## Departamento Médico

De acuerdo al artículo 28, inciso “h” de la Ley Orgánica, el Departamento Médico brinda atención médica de urgencia, lo que significa que sus servicios están orientados a la estabilidad física de la víctima del delito, verificando su estado físico, para determinar el tipo de atención médica que requiere.

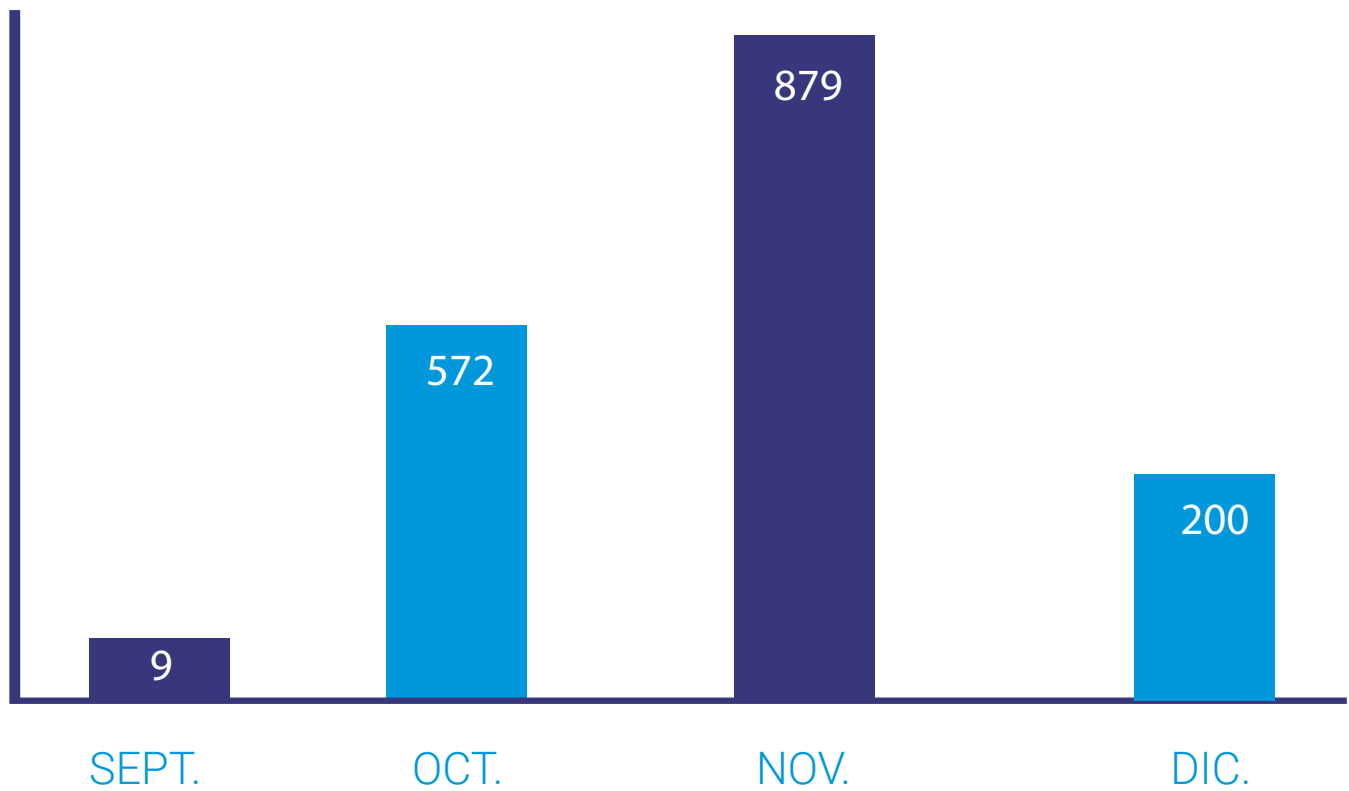
Los servicios de atención médica que proporciona el Instituto de la Víctima, tienen como propósito, estabilizar y recuperar la salud física de las víctimas directas e indirectas del delito, así como la referencia de casos a instituciones de salud especializadas.

Entre las acciones que realiza el personal médico y de enfermería, se encuentran:

- Atención en crisis
- Elaboración de informes médicos
- Atención médica y psiquiátrica
- Referencia y contra referencia
- Asesoría médico-legal
- Seguimiento médico
- Consultor técnico y/o testigo en audiencia.



Atenciones brindadas por el personal médico y de enfermería del 16 de septiembre al 31 de diciembre 2020.



## Área Lúdica

Como parte de la atención integral con enfoque victimológico, el Instituto cuenta con un área lúdica y con el apoyo de una niñera, para las hijas e hijos de las víctimas y/o usuarios que acuden a solicitar los servicios de la institución. El área lúdica es un espacio o ambiente adecuado en el cual se divierten las y los niños, permitiendo que las víctimas sean atendidas como se merecen.

Por lo tanto, el área lúdica es una respuesta a las necesidades específicas de las víctimas, especialmente de las mujeres víctimas de violencia.



**Avance físico de la Dirección de Servicios Victimológicos del 16 de septiembre al 31 diciembre de 2020.**

### Servicios Victimológicos Brindados del 16 al 30 de Septiembre 2020

Atención Psicológica	24
Atención Médica	9
Atención Social	56
<b>TOTAL DE ATENCIONES</b>	<b>89</b>

**Servicios Victimológicos Brindados en el mes de Octubre de 2020**

Atención Psicológica	410
Atención Médica	572
Atención Social	640
Orientación y Registro de Víctimas	147
Atención a Niños y Niñas	45
<b>TOTAL DE ATENCIONES</b>	<b>1,814</b>

**Servicios Victimológicos Brindados en el mes de Noviembre de 2020**

Atención Psicológica	687
Atención Médica	879
Atención Social	596
Orientación y Registro de Víctimas	147
Atención a Niños y Niñas	81
<b>TOTAL DE ATENCIONES</b>	<b>2,390</b>

**Servicios Victimológicos Brindados en el mes de Diciembre de 2020**

Atención Psicológica	350
Atención Médica	200
Atención Social	250
Orientación y Registro de Víctimas	150
Atención a Niños y Niñas	50
<b>TOTAL DE ATENCIONES</b>	<b>1,000</b>

**SERVICIOS VICTIMOLÓGICOS BRINDADOS EN EL 2020**

Atención Psicológica	1,471
Atención Médica	1,660
Atención Social	1,542
Orientación y Registro de Víctimas	444
Atención a Niños y Niñas	176
<b>TOTAL DE ATENCIONES</b>	<b>5,293</b>

Con la finalidad de cumplir con las funciones establecidas en la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, la Dirección de Servicios Victimológicos, elaboró tanto instrumentos administrativos como sustantivos, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

### **a. Administrativos**

- Manual de Organizaciones y Funciones de la Dirección de Servicios Victimológicos.
- Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos.
- Manual de Puestos y Funciones de la Dirección de Servicios Victimológicos.

### **b. Sustantivos**

#### **a. Generales**

- Consentimiento informado de aceptación de servicios (para personas adultas)
- Consentimiento informado de aceptación de servicios (en caso de niña, niño o adolescente víctima de delito, persona adulta mayor o víctima que necesite apoyo)
- Evaluación diagnóstica inicial
- Ficha de ingreso a guardería
- Ficha única
- Plan integral

#### **b. Psicología**

- Carné de atención psicológica
- Consentimiento informado de atención
- Entrevista psicológica para NNA
- Entrevista psicológica para adultos
- Evaluaciones básicas
- Examen mental

- Ficha de acompañamiento psicológico
- Ficha de referencia externa
- Ficha de referencia interna
- Guía de entrevista psicológica
- Informe de atención en crisis
- Informe psicológico orientado a la recuperación de la víctima
- Informe psicológico orientado a la reparación digna
- Nota de evolución psicológica

#### **c. Trabajo Social**

- Consentimiento informado
- Entrevista colateral
- Evaluación diagnóstica inicial
- Ficha de atención brindada
- Ficha de acompañamiento
- Ficha de referencia externa
- Ficha de referencia interna
- Ficha de seguimiento
- Ficha de visita domiciliaria
- Estudio socioeconómico
- Informe social

#### **d. Medicina**

- Consentimiento informado
- Encuesta de satisfacción
- Ficha de atención pediátrica
- Ficha de atención psiquiátrica
- Ficha clínica
- Ficha de referencia
- Notas de evolución
- Registro médico
- Kardex
- Control de entrega y/o aplicación a víctima del delito



# EJE 3

Coordinación interinstitucional para la atención a la víctima diseñando mecanismos y políticas victimológicas.

## **Eje 3**

# ***Coordinación interinstitucional para la atención a la víctima diseñando mecanismos y políticas victimológicas.***

La celebración y firma de Convenios de Cooperación Interinstitucional, ha permitido fortalecer al Instituto de la Víctima a través de la vinculación con organizaciones nacionales e internacionales que trabajan y prestan sus servicios a favor de las víctimas del delito, promoviendo con ello, el fortalecimiento institucional.

A través de las coordinaciones establecidas con organismos e instituciones del Estado como el Organismo Judicial, Ministerio Público, Instituto de la Defensa Pública Penal, Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala, Ministerio de Gobernación, Defensoría de la Mujer Indígena, entre otros, se realizaron acciones estratégicas establecidas en el Plan Estratégico Institucional.

### **Entre las acciones realizadas, se mencionan las siguientes:**

- Sensibilización y formación del personal del Instituto para la atención con calidad y calidez a las víctimas del delito.
- Promoción y divulgación de los servicios que brinda el Instituto de la Víctima.
- Coordinación para la protección de víctimas del delito.
- Referencia y contra referencia de víctimas del delito.
- Capacitación a instituciones nacionales e internacionales sobre el mandato del Instituto de la Víctima, entre otros.

### **Convenios de Coordinación Interinstitucional**

Con la finalidad de mantener estrecha y permanente coordinación con instituciones nacionales, organismos internacionales y organizaciones de sociedad civil, se generaron lazos estratégicos de cooperación técnica a través de convenios, adendas y cartas de entendimiento, instrumentos que permitieron gestionar y lograr la mejora continua y la ejecución de los programas y/o proyectos priorizados por la institución.

De las acciones realizadas durante el 2020, se detallan las más sobresalientes:

CONVENIO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
Convenio de Cooperación Bilateral entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y Misión Internacional de Justicia	27 de mayo de 2020
<b>Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto de la Defensa Pública Penal y el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.</b>	<b>04 de agosto de 2020</b>
Convenio de Cooperación Interinstitucional entre Fundación Visión Mundial Guatemala y el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.	13 de agosto de 2020
<b>Convenio de Cooperación Bilateral entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y la Instancia por la Salud y el Desarrollo de las Mujeres.</b>	<b>25 de agosto de 2020</b>
Adenda al Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Organismo Judicial, Instituto de la Defensa Pública Penal, Ministerio de Gobernación e Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala, para establecer Mecanismos de Intercambio de Información Estadística y de Gestión a través del Sistema Informático de las Entidades Signatarias.	28 de septiembre de 2020
<b>Adenda al Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio Público y el Organismo Judicial, Procuraduría General de la Nación, Instituto de la Defensa Pública Penal, Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala, Ministerio de Gobernación, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Trabajo y Prevención Social, Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia de la República y la Municipalidad de Guatemala.</b>	<b>01 de octubre de 2020</b>
Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio Público y el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.	22 de octubre de 2020
CARTAS DE ENTENDIMIENTO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN
Carta de Entendimiento entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y la Asociación El Refugio de la Niñez (ONG).	01 de junio de 2020
<b>Carta de Entendimiento entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y Fundación Sobrevivientes.</b>	<b>09 de junio de 2020</b>
Carta de Entendimiento entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y la Asociación El Refugio de la Niñez (ONG).	15 de julio de 2020
<b>Carta de Entendimiento entre el Instituto de la Defensa Pública Penal y el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.</b>	<b>04 de agosto de 2020</b>
Carta de Entendimiento entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG)	13 de agosto de 2020

Asimismo, la Directora General del Instituto de la Víctima, Licenciada Alejandra Carillo, participó en la Reunión Ordinaria del Consejo Nacional de Administración de Bienes en Extinción de Dominio -CONABED-.

En donde se solicitó la donación de vehículos que serán modificados para ser utilizados como ambulancias al servicio del Instituto de la Víctima, además de darle seguimiento a las aprobaciones de uso provisional, arrendamientos, donaciones y ventas de bienes en extinción de dominio, al Ministerio Público, Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia, para distintos usos del sector Justicia.





# EJE 4

Procesos de sensibilización sobre las políticas victimológicas para la atención integral de la víctima del delito.

## **Eje 4**

# **Procesos de sensibilización sobre las políticas victimológicas para la atención integral de la víctima del delito.**

Con el objeto de dar a conocer la finalidad del Instituto de la Víctima y la importancia de la participación del querellante adhesivo en el proceso penal; así como la forma de brindar asistencia legal a víctimas del delito a nivel nacional, se realizaron procesos de sensibilización y formación, los cuales se detallan a continuación:

### **Sensibilización y Formación**

#### **Departamento de Retalhuleu:**

“La Participación del Querellante Adhesivo en el Recurso de Apelación Especial”

#### **Departamento de Quetzaltenango:**

“La Participación del Querellante Adhesivo en el Recurso Extraordinario de Casación”

#### **Departamento de Totonicapán:**

“La Tutela Judicial Efectiva desde el Enfoque de la Víctima”

#### **Departamento de Alta Verapaz:**

“La Participación del Querellante Adhesivo en la Vía Recursiva del Proceso Penal”

#### **Departamento de Chimaltenango:**

“El Querellante Adhesivo en el Proceso Penal”

Producto de este proceso de formación y sensibilización, 250 profesionales del Organismo Judicial, Ministerio Público y organizaciones de Sociedad Civil, cuentan con conocimientos sobre los servicios que presta el Instituto de la Víctima, así como sobre la importancia del querellante adhesivo en el proceso penal.



Retalhuleu



Quetzaltenango



Totonicapán



Chimaltenango



Alta Verapaz



# EJE 5

Desarrollo del talento humano a través de la capacitación, la evaluación del desempeño y de la carrera administrativa.

---

## Eje 5

# Desarrollo del talento humano a través de la capacitación, la evaluación del desempeño y de la carrera administrativa.

La Dirección de Recursos Humanos, fue creada mediante el Acuerdo de la Dirección General Número 01-2020 Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, jerárquicamente depende administrativamente de la Secretaría General y como autoridad superior, depende de la Dirección General.

El objetivo de la Dirección de Recursos Humanos, consiste en 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, que permita desarrollar y orientar las competencias de todos los trabajadores del Instituto para el logro de los objetivos.

En ese contexto, se realizó la primera convocatoria externa número 01-2020, la cual fue publicada en el Diario de Centro América y en otro diario de mayor circulación, para cubrir las plazas por necesidades en el servicio, especialmente en la Dirección de Asistencia Legal y en la Dirección de ServiciosVictimológicos

Del total de expedientes recibidos, se sometieron al proceso de selección 712 profesionales, de los cuales fueron declarados candidatos potencialmente elegibles para ocupar las plazas 75 de ellos, y como parte del proceso final, fueron remitidos los listados a la Dirección General, como ente nominador de la institución, para la selección del personal a nombrar en los cargos, por necesidades del servicio y con ello brindar un servicio de calidad y calidez y una debida atención y protección a las víctimas del delito, con enfoque de derechos humanos, victimológico, intergeneracional, género, entre otros. Dicho personal tomó posesión de los cargos el 16 de agosto de 2020.

### Clasificación de Expedientes recibidos en Convocatoria 01-2020

Profesión	Femenino	Masculino
Abogado Litigante	240	155
Psicólogo (a) Clínico (a)	148	25
Trabajador Social	107	9
Médico General	11	3
Enfermero (a) Auxiliar	7	3
Médico Psiquiatra	2	2
<b>Total</b>	<b>515</b>	<b>197</b>



Proceso de contratación de personal para las áreas sustantivas.



Proceso de contratación de personal para las áreas sustantivas.

Posterior al proceso de selección y contratación, con el apoyo de Misión Internacional de Justicia, Ministerio Público y el Instituto de la Defensa Pública Penal, con el objetivo de actualizar y fortalecer los conocimientos, capacidades y competencias así como estrategias y acciones que el personal del Instituto de la Víctima debe aplicar, para brindar atención urgente, protección, asistencia legal, atención victimológica, reparación y empoderamiento, para la recuperación integral y reparación digna de las víctimas del delito que soliciten los servicios de la institución; cumpliendo de esta manera, con el mandato establecido en su Ley Orgánica, se llevaron a cabo constantes capacitaciones teóricas y prácticas con un total de 178 horas, del 18 de agosto al 04 de septiembre contando con 80 participantes con el siguiente contenido de la malla curricular.

## MALLA CURRICULAR

### TEMA

**Protocolo para la asistencia y atención a las víctimas del delito en el marco de la Pandemia COVID-19**

Nociones de Victimología

**Nociones de Victimología**

Derechos Humanos

**Personas en condiciones de vulnerabilidad**

Embarazo en niñas/adolescentes menores de 14 años/ Ruta de atención

**Atención Informada del Trauma**

Atención brindada y elaboración de informe médico

**Atención brindada y elaboración de informe psicológico**

Atención brindada y elaboración de informes de trabajo social

**Teoría del delito aplicable a los casos de violencia sexual y trata de personas**

Herramienta de evaluación de la víctima

**Participación del Querellante Adhesivo en el Proceso Penal**

Audiencias Virtuales

**Normas de comportamiento ético**

**Reparación digna y sus modalidades**

Causas de la violencia sexual y trata de personas

**Técnicas de contención o primeros auxilios psicológicos**

Terapia Cognitiva Conductual enfocada en Trauma

**Derecho Procesal Penal y Derechos de las Víctimas**

Poblaciones en situación de vulnerabilidad

**Participación del Querellante**

Derecho Procesal Penal y Derechos de las Víctimas

### DOCENTES/COOPERANTES

**Erick Garrido/IJM**

Silvia Ocampo/ Visión Mundial

**Marvin Rabanales/ Visión Mundial**

Karol Desireé Vásquez/ Visión Mundial

**Amalia Mendoza y Bruce Osorio/CRISTOSAL**

Mirna Montenegro/OSAR

**Celia Barillas/IJM**

Verónica Jurado OAV/MP

**Monique Marie Cruz Calvillo/OAV/MP**

Carmen María Santos MAI/OAV/MP Chimaltenango

**Marvin Rabanales/ Visión Mundial**

Jimena León y Celia Barillas/IJM

**Pablo Berthet/IJM**

William Laparra/IJM

**Santino Coello Reyes/IJM**

**Karol Desireé Vásquez/Visión Mundial**

Visión Mundial/ Marvin Rabanales

**Monique Marie Cruz Calvillo OAV/MP**

Beverly Humes/IJM

**Alejandra Flores/IJM**

Patricia Vargas

**Pablo Berthet/IJM**

Alejandra Flores/IJM

## MALLA CURRICULAR

### TEMA

**Litigio estratégico en diferentes etapas del proceso**

Coordinación, Referencia y contra referencia a redes de Derivación

**Litigio estratégico en las diferentes etapas del proceso**

Derecho Procesal Penal y Derechos de las Víctimas

**Litigio estratégico especializado en casos de NNA víctimas de violencia sexual y/o maltrato**

Derecho Procesal Penal y Derechos de las Víctimas

**Litigio estratégico especializado en violencia contra la Mujer**

Evaluación del riesgo en el que se encuentra la víctima

**Derecho Procesal Penal y Derechos de las Víctimas**

Impugnaciones y acciones constitucionales

**Práctica de Técnicas de Relajación**

Derecho Procesal Penal y Derechos de las Víctimas

**Impugnaciones en segunda instancia NNA/VCM**

Derecho Procesal Penal y Derechos de las Víctimas

**Presentación de instrumentos de la Dirección de Asistencia Legal**

Derecho Procesal Penal y Derechos de las Víctimas

**Litigio estratégico especializado en casos de VCM**

Participación del perito, testigos, consultor técnico

**Debida Diligencia y debida diligencia reforzada**

Experiencia de IJM en la atención integral a la víctima del delito

**Litigio estratégico y reparación digna, desde la óptica judicial y el control de convencionalidad**

Atención con pertinencia cultural y lingüística

**Investigación criminal**

Funcionamiento del MAI/MP

**Funcionamiento del MAINA/MP**

El fenómeno criminal en cifras, con base en el Portal Estadístico del MP

**Litigio estratégico en casos de femicidio y muertes violentas de mujeres**

Manejo de escena del crimen y manejo de la investigación/presencial

**Atención victimológica**

Litigio estratégico desde la visión del defensor

**Investigación científica forense**

Medicina Forense desde la perspectiva del querellante adhesivo

**Metas y compromisos del Instituto de la Víctima**

Charla informativa sobre el desarrollo del área práctica

**Simulación de audiencia de constitución de querellante adhesivo y primera declaración**

Simulación de audiencia de reforma del auto de procesamiento y revisión de la medida de coerción

**Simulación de audiencia en etapa intermedia (excepciones a la constitución de querellante adhesivo en su forma definitiva y discusión del acto conclusivo)**

Simulación de audiencia de debate oral y público (alegato de apertura, interrogatorio, conclusiones)

**Simulación de audiencia de reparación digna**

### DOCENTES/COOPERANTES

**Gabriela Soria y Mabel Gutiérrez/IJM**

Carmen María Santos MAI/Chimaltenango

**Gabriela Soria y Mabel Gutiérrez/IJM**

Yojana Contreras/IJM

**Gabriela Soria y Mabel Gutiérrez/IJM**

Yojana Contreras/IJM

**Gabriela Soria y Mabel Gutiérrez/IJM**

Merly González/Monique Marie Cruz Calvillo OAV/MP

**Beatriz de León/IJM**

Santino Coello/IJM

**Merly González Klusmann/IJM**

Beatriz de León/IJM

**Santino Coello/IJM**

William Laparra/IJM

**Gabriela Soria/IJM**

Pablo Berthet/IJM

**Flor Holanda Equité Marcos/ Agente Fiscal de la Fiscalía de la Mujer**

Gabriela Soria y Mabel Gutiérrez/IJM

**Flor Holanda Equité Marcos/Agente Fiscal de la Fiscalía de la Mujer**

Mabel Gutiérrez/IJM

**Verónica De León Xovin/Presidenta del Tribunal contra el Femicidio de Chimaltenango**

María Magdalena Jocholá Tujal/ Secretaría de Pueblos Indígenas/ MP

**Argentina Méndez/DICRI Giezi Husai**

**Hernández García, Jermías David Chan**

**Laínez, Raúl Wilfredo Ortiz Samol**

Blanca Yolanda Sandoval Chinchilla/

Fiscal de Sección de la Fiscalía de la Mujer

**Olga Rubilia Moznón Soto/Fiscal de Sección**

**Adjunta de la Fiscalía de la Niñez y**

**Adolescencia**

Luis Santizo/IJM

**Edgar Oswaldo Gómez Pérez/ Fiscal de**

**Sección Adjunto de la Fiscalía contra el**

**Delito de Femicidio y Lic. René Estuardo**

**Valdez Meléndez**

DICRI/MP

**Vilma Rojas/IV**

Sergio Morales/IDPP

**Lic. Osvil Estuardo Vásquez Zepeda/**

**INACIF**

Dr. Mario Nájera/MP

**Manuel García/Recursos Humanos IV**

Rodolfo Díaz/IV

**IV/IDPP/IJM**

IV/IDPP/IJM

**IV/IDPP/IJM**

IV/IDPP/IJM

**vIV/IDPP/IJM**



Capacitación al personal de las áreas sustantivas



Capacitación al personal de las áreas sustantivas



Capacitación al personal de las áreas sustantivas en el Ministerio Público



Capacitación al personal de las áreas sustantivas en el Ministerio Público



Simulación de audiencias en el Instituto de la Defensa Pública Penal



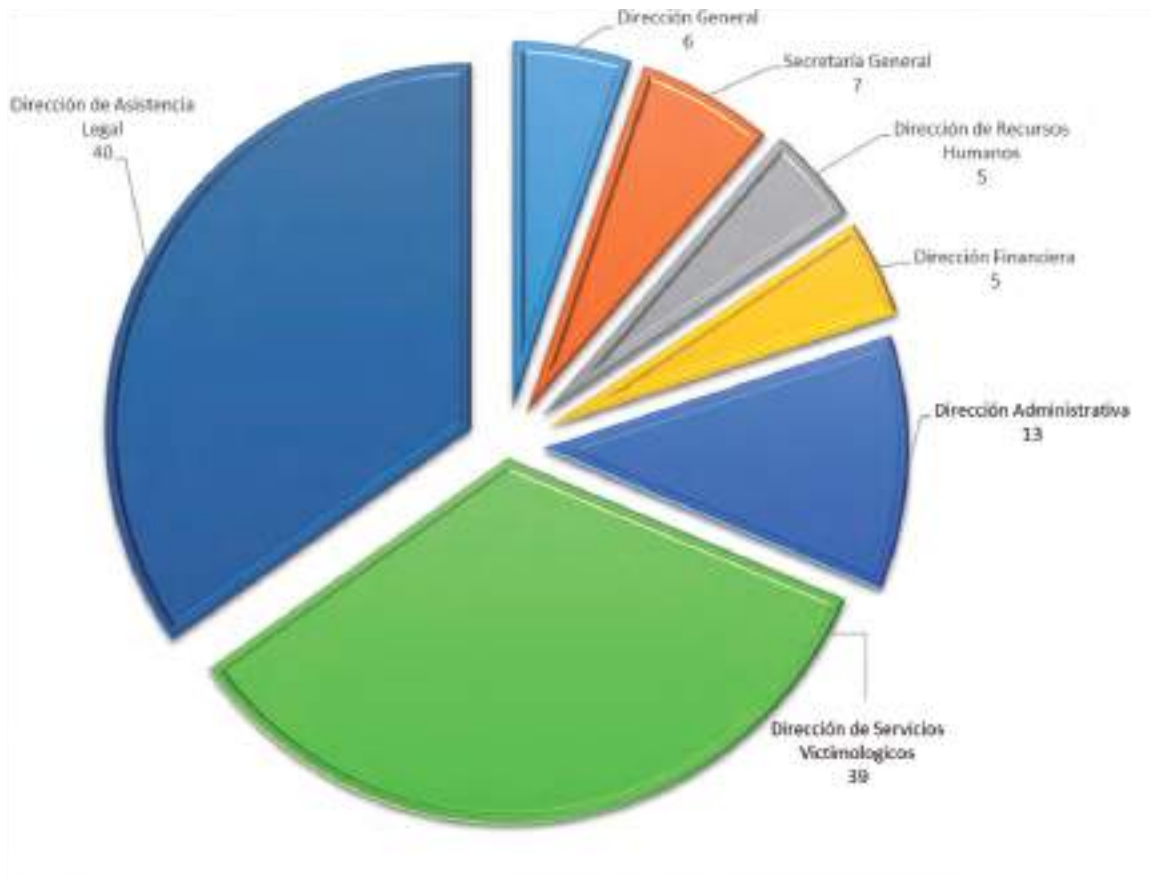
Simulación de audiencias en el Instituto de la Defensa Pública Penal



Simulación de audiencias en el Instituto de la Defensa Pública Penal

## Personal que labora en el Instituto de la Víctima

Actualmente, el Instituto de la Víctima cuenta con ciento quince (115) trabajadores, 19 contratados bajo renglón presupuestario cero once (011) y 96 renglón cero veintidós (022) distribuidos en las distintas áreas, legal, victimológica y administrativa como se presenta en la siguiente gráfica:



### Avances

Entre los avances de la Dirección de Recursos Humanos para una mejora continua en la atención de los usuarios internos y externos, se resaltan los siguientes:

Administrativos:

- Elaboración de la nómina de pago
- Elaboración del modelo de informe del personal contratado bajo el renglón 029
- Elaboración y distribución del formulario Post-Mortem
- Elaboración y distribución del formulario solicitud de vacaciones

INSTITUTO DE LA  
VÍCTIMA

INSTITUTO DE LA  
VÍCTIMA

# EJES TRANSVERSALES

Comunicación, Interoperabilidad, Transparencia y Rendición de Cuentas.

---

# **Ejes Transversales**

## **Comunicación, Interoperabilidad, Transparencia y Rendición de Cuentas.**

### **Dirección Financiera**

A la Dirección Financiera, le corresponde velar por el efectivo cumplimiento de las políticas, acciones, objetivos, metas y resultados contenidos en el Plan Estratégico, Plan Operativo Multianual y Plan Operativo Anual en lo referente a la gestión presupuestaria y financiera del Instituto de la Víctima, así como apoyar a la Secretaría General y Dirección General en los proyectos planificados para el presente Ejercicio Fiscal 2020.

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 a la gestión de los recursos presupuestarios y financieros para gestionarlos y ejecutarlos con transparencia, pertinencia y calidad del gasto.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas trazados, la Dirección Financiera se apoyó en los siguientes departamentos unidad.

- Departamento de Presupuesto
- Departamento de Tesorería
- Departamento de Contabilidad, y
- Unidad de Inventarios

En ese sentido, la Dirección Financiera durante el 2020, realizó los siguientes procesos, lo cual permitió que, durante este período se lograra el cumplimiento de los objetivos, metas y resultados que a continuación se detallan:

- Se gestionó ante la Dirección Financiera del Ministerio de Finanzas Públicas para la solicitud de la cuota financiera de fuente de financiamiento 11, la cual fue asignada en su totalidad en el mes de enero y la solicitud de cuota de fuente de financiamiento 41, se efectuó mes a mes.
- Se realizaron las modificaciones presupuestarias a los renglones que se han requerido para cubrir las necesidades del Instituto de la Víctima, para la atención de la población, mediante la Dirección Administrativa para pago a proveedores y la Dirección de Recursos Humanos para el pago de nóminas.

Por medio del Departamento de Contabilidad, se implementó el SICOIN en los módulos de contabilidad, tesorería, inventarios y fondo rotativo, así como en el sistema informático de gestión -SIGES-. Por otra parte, se registraron todas las operaciones contables en los libros correspondientes y se elaboraron las conciliaciones bancarias correspondientes; así mismo, la caja fiscal se rindió electrónicamente desde el mes de febrero a la presente fecha.

Es importante mencionar que el departamento de Tesorería es el 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 y 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.

Por otro lado, se realizaron pagos por medio de Comprobante Único de Registro -CUR- y por medio del Fondo Rotativo Institucional -FR- y se notificó mensualmente a la Contraloría General de Cuentas las cajas fiscales del Instituto de la Víctima.

**De esa cuenta, la Dirección Financiera, a través de los diferentes procesos, ha alcanzado y evidenciado la siguiente ejecución presupuestaria, la cual se presenta:**



Fuente Dirección Financiera Dic. 2020

## Informe de Ejecución Presupuestaria

PRESUPUESTO POR ACTIVIDAD			EJECUCIÓN ENERO - DICIEMBRE 2020						
FUENTE	PROGRAMA	ACTIVIDAD	CONCEPTO	ASIGNADO	MODIFICADO	VIGENTE	DEVENGADO	% DE EJECUCIÓN	SALDO
11	01		DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN	Q 8,688,819.00	-Q 297,665.00	Q 8,391,154.00	Q 7,004,324.98	Q 83.47%	Q 1,386,829.02
	11	001	ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO	Q 655,591.00	Q 25,140.00	Q 680,731.00	Q 506,740.08	Q 74.44%	Q 173,990.92
	11	002	ASISTENCIA LEGAL A LA VÍCTIMA DEL DELITO	Q 655,590.00	Q 272,525.00	Q 928,115.00	Q 747,968.99	Q 80.59%	Q 180,146.01
<b>TOTAL FUENTE 11 "INGRESOS CORRIENTES"</b>				<b>Q 10,000,000.00</b>	<b>Q -</b>	<b>Q 10,000,000.00</b>	<b>Q 8,259,034.05</b>	<b>Q 82.59%</b>	<b>Q 1,740,965.95</b>
41	01		DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN	Q -	Q 29,864,250.00	Q 29,864,250.00	Q 6,353,328.16	Q 21.27%	Q 23,510,921.84
	11	001	ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO	Q -	Q 4,171,800.00	Q 4,171,800.00	Q 2,378,288.28	Q 57.01%	Q 1,793,511.72
	11	002	ASISTENCIA LEGAL A LA VÍCTIMA DEL DELITO	Q -	Q 5,963,950.00	Q 5,963,950.00	Q 3,945,426.71	Q 66.15%	Q 2,018,523.29
<b>TOTAL FUENTE 41 "COLOCACIONES INTERNAS"</b>				<b>Q -</b>	<b>Q 40,000,000.00</b>	<b>Q 40,000,000.00</b>	<b>Q 12,677,043.15</b>	<b>Q 31.69%</b>	<b>Q 27,322,956.85</b>
<b>TOTAL</b>				<b>Q 10,000,000.00</b>	<b>Q 40,000,000.00</b>	<b>Q 50,000,000.00</b>	<b>Q 20,936,077.20</b>	<b>Q 41.87%</b>	<b>Q 29,063,922.80</b>

Fuente Dirección Financiera Dic. 2020

## Presupuesto por programa

PRESUPUESTO VIGENTE POR PROGRAMA			
PROGRAMA	CONCEPTO	DEVENGADO	% DE EJECUCIÓN
01	ACTIVIDADES CENTRALES	Q 13,357,653.14	26.72%
11	ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO	Q 7,578,424.06	15.16%
<b>TOTAL DE EJECUCION 2020 INSTITUTO DE LA VICTIMA</b>		<b>Q 20,936,077.20</b>	<b>41.87%</b>

Fuente Dirección Financiera Dic. 2020

## **Dirección Administrativa**

Es la dependencia encargada de la administración de bienes, patrimonio y recursos del Instituto de la Víctima, cumpliendo o ejecutando las disposiciones emanadas por la Dirección General, desarrollando procesos eficientes y eficaces en la ejecución de las actividades, estableciendo controles administrativos y criterios de distribución de recursos materiales a las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades para brindar un servicio de calidad. Para el presente Ejercicio Fiscal, se realizaron las siguientes acciones:

### **Traslado de oficinas del Instituto de la Víctima**

Con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a la población, especialmente a las víctimas del delito, se inició la búsqueda para evaluar la ubicación, accesibilidad y comodidad de los inmuebles donde se ubican las oficinas del Instituto de la Víctima por lo que, determinando la viabilidad correspondiente, se llevó a cabo el traslado de oficinas del Instituto a espacios más adecuados, para mejorar las condiciones y distribución de estas, dichos traslados incluyeron el diseño, coordinación y ejecución de trabajos de tabicación de tabla yeso, traslado o fabricación de mobiliario, instalación de sócalos y "tops" de melanina, instalación eléctrica (iluminación y fuerza), habilitación de cuchilla de transferencia, generador eléctrico, tablero de circuitos, entre otros.

### **Remozamientos a las oficinas del Instituto de la Víctima**

Con la finalidad de mantener espacios y condiciones adecuadas para la atención a las víctimas y/o usuarios, se diseñaron planos de ingeniería y arquitectura para la ampliación, reparación, remodelación y reacondicionamiento de las instalaciones del Instituto, así como consolidar la imagen institucional. Asimismo, se llevaron a cabo remozamientos en las oficinas del Instituto de la Víctima que incluye la rotulación oficial y pintura.

### **Mantenimiento de las Oficinas del Instituto de la Víctima**

Se realizaron mantenimientos a los espacios físicos que son utilizados por la Institución, verificando el correcto funcionamiento de las instalaciones eléctricas, suministro de agua, tuberías y demás servicios básicos, además de coordinar oportunamente los pagos de los gastos administrativos, para el funcionamiento en la Sede Central y las sedes del Instituto.

## Dotación de Uniformes de Personal

Con el propósito de promover la dignificación del personal, la Dirección General, aprobó la adquisición de uniformes, como un elemento de identificación de las y los trabajadores del Instituto de la Víctima y así como para posicionar una imagen institucional.

## Seguridad de las oficinas del Instituto de la Víctima

Con la finalidad de salvaguardar la integridad de las víctimas y/o usuarios, funcionarios, trabajadores, instalaciones y bienes de la Institución, se realizaron supervisiones de la seguridad de las oficinas de la Institución, verificando los puestos de control, instalaciones, alrededores y personal que labora en las mismas; generando reportes sobre los controles de personas que visitan las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo, Secretaría General y Dirección General.

## Compras y Adquisiciones

De conformidad con la legislación vigente y en cumplimiento de los procesos establecidos para la adquisición de bienes, servicios y suministros que son requeridos por las oficinas ejecutoras, direcciones administrativas y dependencias de apoyo del Instituto de la Víctima, para el eficiente funcionamiento de la Institución, durante el Ejercicio Fiscal 2020, se adjudicaron los eventos siguientes:

### COMPRAS REALIZADAS DE ENERO A DICIEMBRE 2020

MODALIDAD DE COMPRA	CANTIDAD	MONTO
1- COMPRAS DE BAJA CUANTÍA ART. 43 DECRETO 57-92 INCISO A	335	Q.3,717,767.60
<b>2- COMPRAS DE BAJA CUANTÍA MEDIANTE CAJA CHICA</b>	<b>748</b>	<b>Q. 395,362.38</b>
3- COMPRA DIRECTA CON OFERTA ELECTRÓNICA ART. 43 DECRETO 57-92 INCISO B	13	Q. 664,327.50
<b>4- ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES</b>	<b>2</b>	<b>Q. 696,000.00</b>
5- ADQUISICIONES POR CONTRATO ABIERTO ADJUDICADAS	2	Q. 56,717.40
<b>6- NEGOCIACIONES ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS ADJUDICADAS ART. 2 DECRETO 57-92</b>	<b>6</b>	<b>Q. 69, 881.70</b>
7- COMPRAS EN MODALIDAD CASOS DE EXCEPCIÓN ADJUDICADAS	17	Q. 212,573.54
<b>8- COTIZACIÓN ART. 38 LCE</b>	<b>2</b>	<b>Q. 667,380.00</b>

**TOTAL**

**Q.6,490,010.12**

## Soporte Técnico

Para asegurar el adecuado uso y funcionamiento de los bienes de la institución, se llevaron a cabo mantenimientos preventivos y correctivos al equipo de cómputo en las dependencias del Instituto.

Las visitas conllevaron la actualización de Software: Eset Antivirus, Mozilla Firefox, Adobe Reader XII, entre otros; limpieza interna y externa del equipo informático; ordenamiento de cableado; reparación, configuración e instalación del equipo informático; diagnóstico del estado actual del equipo informático, proporcionando servicio de asistencia técnica (Helpdesk) al usuario interno a través de llamadas atendidas y soportes a las oficinas y direcciones administrativas y de apoyo de la institución.

## Asesoría Legal

Se brindó asesoría legal pertinente, en forma directa e inmediata a Secretaría General y Dirección General, así como a todas las dependencias que conforman la Institución, consolidando la mejora continua en los procesos administrativos que realiza el Instituto de la Víctima. Durante el Ejercicio Fiscal 2020, se brindaron asesorías en reuniones, casos, comisiones, delegaciones mesas técnicas y consejos.

Mediante la elaboración de dictámenes y opiniones legales, así como, oficios e informes, se orientó legalmente la actuación en diversas problemáticas con base a la normativa vigente. Asimismo, por estos documentos, se logró la unificación de criterios jurídicos e impulso de la mejora continua de los procesos administrativos en los actos que desarrolla la Institución derivado de sus funciones, en los cuales es necesario, realizar la interpretación e integración de la normativa vigente, desarrollando de esta forma, procesos de transparencia y altos estándares de calidad, por lo que se elaboraron, dictámenes y opiniones legales, proyectos de acuerdos y resoluciones, con base en las disposiciones de carácter legal de la Dirección General, las cuales cumplen con las atribuciones para las que fueron nombrados, referente a promover medidas que tiendan al fortalecimiento del Instituto de la Víctima y el cumplimiento de sus objetivos y funciones, en relación a los actos propios de la institución; aprobación de manuales y documentos técnico administrativos; aprobación de convenios, acuerdos y cualesquiera otras disposiciones que se celebren con instituciones públicas, privadas, organizaciones no gubernamentales, nacionales o internacionales; conocer, en calidad de máxima autoridad de los recursos administrativos contemplados en la Ley de lo Contencioso Administrativo.

Se brindó asesoría legal pertinente, en forma directa e inmediata a todas las dependencias que conforman la Institución, consolidando la mejora continua en los procesos administrativos que realiza el Instituto de la Víctima.

## Asesoría legal en contrataciones

Se brindó asesoría administrativa y procesal en la compra y contratación de bienes, suministros, obras y servicios que requiere el Instituto de la Víctima, velando por el cumplimiento de la normativa y requisitos de los expedientes que se asignen, por lo que se emitieron los respectivos dictámenes y opiniones legales impulsando la mejora continua en los procesos administrativos internos y lo regulado en la Ley de Contrataciones del Estado.

Asimismo, se dio trámite a expedientes administrativos de arrendamiento, buscando que, al momento de la elaboración del contrato administrativo respectivo, se cumpla con todas las disposiciones legales establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como cualquier otra Ley, en lo que fuere aplicable.

## Departamento de Auditoría Interna

En el Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y su Reglamento, en el artículo 25 y 26, establece las funciones del Departamento de Auditoría Interna. Así mismo, en el artículo 3 y 13 del Acuerdo Número 01-2020 reformado por el Acuerdo 45-2020 de fecha 13 de noviembre 2020 de la Dirección General, Reglamento de Organización y Funcionamiento del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, la Auditoría Interna forma parte de la Estructura Organizacional.

El Departamento de Auditoría Interna es un ente fiscalizador interno, responsable de velar por el cumplimiento de las leyes, normas, lineamientos y recomendaciones en materia contable, administrativa y financiera, con el propósito de que los recursos del Instituto de la Víctima, sean utilizados con transparencia, en forma efectiva y eficaz y de esta manera dar cumplimiento con los objetivos y metas de la Institución.

En ese sentido, el Departamento de Auditoría Interna, elaboró el Plan Anual de Auditoría para el Ejercicio Fiscal 2020, el cual fue aprobado por medio del Acuerdo de Dirección General número 26-2020 de fecha 31 de julio de 2020, mismo que fue enviado a la Contraloría General de Cuentas a través del Sistema de Auditoría Gubernamental -SAG UDAI-.

•Se realizaron dos (2) Auditorías Financieras y se proyecta que para el 31 de diciembre, se finalizarán tres (3) Administrativas de Cumplimiento, por lo que al final del ejercicio fiscal 2020, se realizarán un total de cinco (5) Auditorías.

- Elaboración de cinco (5) Informes de Auditoría.
- Elaboración del Plan Operativo Anual –POA- 2020 y 2021 de la Auditoría Interna.

**•Se elaboró el Plan Anual de Auditoría para el Ejercicio Fiscal 2021, atendiendo los lineamientos emitidos por la Contraloría General de Cuentas y utilizando el Sistema de Auditoría Gubernamental -SAG UDAI-**

En virtud de la ejecución de dichas auditorías se evaluaron los procesos, procedimientos, operaciones y registros contables con el objeto de verificar el ambiente de control de la entidad, propiciando el fortalecimiento de la eficiencia y eficacia de la gestión, habiéndose determinado a través de cada auditoría, la razonabilidad de lo indicado.

## **Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional**



El Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, es responsable de coordinar los procesos de planificación estratégica y operativa, programación, evaluación, así como dar seguimiento e informar las variaciones en el cumplimiento del Plan Operativo Anual.

En ese sentido, como responsable de la planificación institucional, a través de una efectiva coordinación, se llevaron a cabo los procesos de planificación estratégica y operativa, monitoreo de programas y proyectos institucionales, así como de políticas, normas y lineamientos que emiten los órganos rectores, que permitan impulsar el desarrollo institucional centrado en la atención del ciudadano.

A través de la Secretaría General, el Departamento de Planificación, presentó para aprobación de Dirección General del Instituto de la Víctima, el Plan Operativo Anual 2020 y Formulación 2021 de la manera siguiente:

## Plan Operativo Anual -POA- 2020

El POA 2020, se elaboró a través del trabajo conjunto entre las direcciones, departamentos y unidades, según el mandato institucional del Instituto de la Víctima, basados en su misión, visión y objetivos, con el propósito de buscar la recuperación integral de la víctima, para que logre retomar su proyecto de vida de manera resiliente y empoderada, asimismo, garantizar la eficiencia y eficacia técnica, administrativa y financiera, implementando procesos internos que coadyuvan a una atención oportuna y de calidad a la población guatemalteca.

## Formulación 2021

En el mes de abril de 2020, se entregó a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, los instrumentos de planificación siguientes:

- Plan Estratégico Institucional 2020-2024
- Plan Operativo Multianual 2021-2025
- Plan Operativo Anual 2021

Se trabajaron las observaciones realizadas por parte de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN- en la ficha “Observaciones Generales al Plan Estratégico Institucional 2020-2024, Plan Operativo Multianual 2021-2025 y Plan Operativo Anual 2021”, que el Instituto de la Víctima cumplió con enviar, realizando las modificaciones correspondientes.

Además de ello, el Departamento de Planificación, realizó las siguientes actividades:

- Participó, conjuntamente con la Dirección Financiera, en la formulación del Anteproyecto de Presupuesto institucional anual 2021, en el contexto de la Planificación y Presupuesto por Resultados.
- Apoyó en la elaboración y revisión anual de la estructura programática, de acuerdo a las necesidades planteadas por las Direcciones que conforman el Instituto de la Víctima, durante el proceso de formulación del Anteproyecto de Presupuesto.
- Se elaboró y remitió los informes cuatrimestrales de Avance Físico ante los entes correspondientes.
- Realizó modificaciones de metas físicas, de acuerdo a las modificaciones solicitadas por la Dirección de Servicios Victimológicos y Dirección de Asistencia Legal.
- Registró mensualmente, en el Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- y en el Sistema de Planificación -SIPLAN- la programación mensual y avances en la ejecución de metas físicas, las cuales también fueron remitidas oportunamente.

## PROGRAMA 11 ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

DIRECCIÓN DE SERVICIOS VICTIMOLÓGICOS	ACTIVIDAD 1: ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	META VIGENTE 2020	EJECUTADO SEPTIEMBRE	INGRESADO EN SICOIN NOVIEMBRE	EJECUTADO NOVIEMBRE	EJECUTADO DICIEMBRE	TOTAL EJECUTADO	% EJECUTADO
	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	PERSONA	50	5,293	89	1,814	1,186	2,204	5,293	100%
DIRECCIÓN DE ASISTENCIA LEGAL	ACTIVIDAD 2: ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO		UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	META VIGENTE 2020	EJECUTADO SEPTIEMBRE	INGRESADO EN SICOIN NOVIEMBRE	EJECUTADO NOVIEMBRE	EJECUTADO DICIEMBRE	TOTAL EJECUTADO	% EJECUTADO
	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	PERSONA	50	4,410	986	1,150	1,070	1,204	4,410	100%
Asistencia legal a personas víctimas de hechos delictivos.		Asistencia legal a personas víctimas de hechos delictivos.	PERSONA	50	4,410	986	1,150	1,070	1,204	4,410	100%
Asistencia legal a personas víctimas de hechos delictivos.		Asistencia legal a personas víctimas de hechos delictivos.	PERSONA	50	4,410	986	1,150	1,070	1,204	4,410	100%

## Transparencia y rendición de cuentas

En cumplimiento a la Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, Ley de Acceso a la Información Pública y con el objetivo de responder a la estrategia del Instituto de la Víctima, relacionada con la promoción de una cultura de transparencia y rendición de cuentas, se realizaron acciones que incluyen la publicación en la página web del Instituto de la Víctima, en los tiempos que establece la normativa citada. Las acciones son las siguientes:

- Registro a través del Sistema de Contabilidad Integrada -SICOIN- la programación cuatrimestral de productos y subproductos y ejecución mensual de las metas físicas institucionales.
- Publicación del Informe de ejecución de las metas físicas institucionales, reportadas en el SICOIN.
- Presentación al MINFIN y publicación de los informes cuatrimestrales de gestión y rendición de cuentas.
- Presentación ante la SEGEPLAN y publicación en la página web de los informes cuatrimestrales de Avance de Metas e Indicadores de Desempeño y Calidad del Gasto Público, utilizando el Sistema de Planificación -SIPLAN-.
- Informes ante las Comisiones de Transparencia y Probidad, así como Finanzas Públicas y Moneda del Congreso de la República de Guatemala

**Para dar cumplimiento al Decreto número 25-2018 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Presupuesto de General de Ingresos y egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2019 con vigencia para el Ejercicio Fiscal 2020, el Instituto de la Víctima, publicó en la página web institucional los informes respectivos.**



## Unidad de Comunicación Social

El uso de redes sociales se ha convertido en algo esencial para la comunicación del ser humano en la actualidad, las cuales, dependiendo de su diseño, tienen diferentes propósitos por lo que se describen las acciones realizadas durante el presente Ejercicio Fiscal 2020.

- Acciones de promoción institucional por medio de boletines informativos y comunicados de prensa, diseñando y diagramando documentos.
- Documentación con fotografías de las actividades que realizó la Dirección General, Secretaría General y las diferentes Direcciones, Departamentos y Unidades que conforman el Instituto de la Víctima.
- Monitoreo y actualización de página web y redes sociales del Instituto de la Víctima.
- Monitoreo de medios de comunicación, escritos y digitales, sobre información coyuntural relativa al Instituto de la Víctima.



## Información pública

De conformidad con el Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, se realizaron oportunamente las actualizaciones de la información contenida en el catálogo de información pública del sitio web del Instituto de la Víctima.

En el año 2020, se atendieron 14 solicitudes que se recibieron de personas particulares, instituciones públicas y privadas, consistentes en diligenciar, elaborar y notificar resoluciones de acuerdo a la ley.

Asimismo, se elaboró el informe anual sobre las solicitudes atendidas en el año 2020 por la Unidad de Información Pública, presentado ante la Secretaría de Acceso a la Información Pública de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.



## Desafíos

- Inauguración de nuevas sedes a nivel nacional, para continuar con la asistencia legal y atención victimológica a las personas víctimas de delito y/o sus familiares, para poder cumplir con el mandato institucional.
- Mejorar estándares en la prestación de servicios y atención a Usuarios en oficinas y servicios.
- Desarrollar alianzas estratégicas con actores claves, para la implementación de acciones de cooperación que permitan disminuir la revictimización o victimización secundaria.
- Fortalecer la relación con cooperantes internacionales y nacionales para el desarrollo de proyectos institucionales.
- Incorporar nueva tecnología para el manejo de información y metodologías de trabajo que permitan la asistencia y atención efectiva de las víctimas, para lograr la recuperación integral y la reparación digna a la cual tienen derecho.
- Desarrollar metodologías participativas de relacionamiento local con organizaciones de la sociedad civil, para facilitar la transparencia del funcionamiento institucional, el diseño, ejecución y evaluación de las políticas de asistencia y atención a las víctimas del delito.



## Donación de Equipo de Cómputo y equipo de prevención COVID al Instituto de la Víctima de parte de Misión Internacional de Justicia -IJM-



## Visita de Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, al Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-



## Visita de Magistrados de las Salas de Apelaciones, al Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-





# ¿Eres víctima del **DELITO?**

**¡ACÉRCATE, PODEMOS AYUDARTE!**

BRINDAMOS LOS SIGUIENTES  
**SERVICIOS GRATUITOS**



**ASISTENCIA LEGAL**  
CON EXPERIENCIA EN  
LITIGIO ESTRATÉGICO



**SERVICIOS  
VICTIMOLÓGICOS**

- ATENCIÓN PSICOLÓGICA
- ATENCIÓN MÉDICA
- ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA
- ATENCIÓN SOCIAL



**ATENCIÓN LAS 24 HORAS**

3A. AVENIDA 16-31 ZONA 10  
CIUDAD DE GUATEMALA

   /Instituto de la Víctima

CONTÁCTANOS AL

**2314-5800**

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



INSTITUTO DE LA  
**VÍCTIMA**

**3a. Avenida 16-31 zona 10**  
Ciudad de Guatemala  
Teléfono: 2314-5800

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