



INFORME ANUAL 2021



INSTITUTO DE LA
VÍCTIMA





CONSEJO DIRECTIVO

DEL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA

Dra. Silvia Patricia Valdés Quezada

Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia

Dra. María Consuelo Porras Argueta

Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público

Lic. Gendri Rocael Reyes Mazariegos

Ministro de Gobernación

MSc. Fanuel Macbanai García Morales

Director General del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala

Lic. Jorge Luis Donado Vivar

Procurador General de la Nación

Sra. Lilian Karina Xinico Xiquitá

Defensora de la Mujer Indígena

MSc. Mayra Alejandra Carrillo de León

Directora General del Instituto de la Víctima,
y Secretaria Técnica del Consejo Directivo

Autoridades del Instituto de la Víctima



MSc. Mayra Alejandra Carrillo de León

Directora General



Licda. Ana Lucia González Solís

Secretaria General



MSc. Alejandra Carrillo

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

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 12 del artículo 18 de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, como Directora General, rindo el presente Informe Anual correspondiente al año 2021 al Honorable Congreso de la República y al pueblo de Guatemala, el cual contiene los resultados de la atención integral brindada a las víctimas del delito que solicitaron los servicios de la Institución, los que contribuyeron a su recuperación integral, acceso a la justicia y reparación digna a la que tienen derecho, observando las normas del derecho victimal y los estándares nacionales e internacionales de atención a las víctimas del delito.

En este sentido, el Instituto de la Víctima implementó el Plan Estratégico Institucional -PEI- 2020-2024, que contiene los ejes estratégicos con objetivos operativos, para alcanzar de manera ordenada y sistemática los logros que a continuación se presentan, los cuales favorecieron el fortalecimiento institucional y la transparencia en la ejecución del gasto.

En respuesta al fortalecimiento del acceso a la justicia de las víctimas del delito, los esfuerzos institucionales se orientaron a la ampliación de cobertura, proceso que continuó en el presente año con la inauguración de la primera Sede Regional en el Departamento de

Quetzaltenango, las Sedes Departamentales de Chimaltenango y Escuintla, así como la creación de la subsele en el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia ÍX KEM -MAIMI- que coordina el Ministerio Público.

En las sedes y subselede de la Institución, se implementa el Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI- que se inspira en estándares y lineamientos internacionales, buscando la recuperación integral de las víctimas, para que logren retomar su proyecto de vida de manera resiliente y empoderada; para ello se cuenta con equipos multidisciplinares integrados por abogados/as, psicólogas/os, trabajadoras sociales, médica-psiquiatra, intérpretes, encargadas de espacio seguro, enfermeras y niñeras, quienes tienen el compromiso de humanizar la atención y promover el máximo bienestar a lo largo de sus intervenciones.

Como resultado de la ampliación de cobertura, se brindaron **25, 727** asistenciales legales y **31,161** atenciones victimológicas, orientadas a la recuperación integral y reparación digna; para dar respuesta a las necesidades específicas y diferenciadas de las víctimas del delito.



Por otra parte, para garantizar la asistencia y atención integral a las víctimas del delito, se realizaron procesos de formación, capacitación y especialización, trasladando las capacidades técnicas y metodológicas al personal de las áreas sustantivas, técnicas y administrativas a través del desarrollo de diplomados, talleres y mesas de trabajo en temas relacionados al quehacer institucional, así como a la socialización de protocolos, manuales y herramientas tecnológicas, entre otras.

Para contar con una gerencia eficaz con servicios de calidad y calidez, se inició con el proceso de formación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que será certificado a través de la Norma Internacional ISO 9001;2015, lo cual permitirá, fortalecer una administración por procesos, para la toma de decisiones con información objetiva, basada en evidencia y con un sistema de rendición de cuentas.

Finalmente, reitero mi compromiso en continuar brindando asistencia y atención con calidad y calidez a las víctimas del delito, para contribuir al acceso a la justicia y a la reparación digna e integral a la que tienen derecho.





Licenciada Ana Lucía González Solís

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

Con la finalidad de garantizar la asistencia y atención integral a las víctimas del delito, los esfuerzos de la Secretaría General se orientaron al cumplimiento del eje estratégico relativo a la coordinación interinstitucional, contemplado en el Plan Estratégico Institucional -PEI- 2020-2024; para el efecto, se realizaron gestiones ante Organismos de Cooperación Internacional, para impulsar modelos de atención a víctimas del delito, fortalecimiento del Sistema Informático para la Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI- así como dotación de material y equipo, traslado de capacidades técnicas y metodológicas al personal y recurso financiero necesario, que contribuyó a la inauguración de sedes y subsedes del Instituto de la Víctima.

En el marco de la coordinación interinstitucional, es importante destacar el papel relevante que desempeñaron los integrantes del Consejo Directivo para el fortalecimiento institucional, especialmente para la ampliación de la cobertura, apoyo sin el cual, no hubiera sido posible acercar los servicios del Instituto

a las víctimas del delito. De ahí, se hace necesario continuar con este apoyo, ya que uno de los ejes de trabajo prioritarios en el año 2022, seguirá siendo el fortalecimiento de capacidades, en especial, la ampliación de cobertura.

Es importante resaltar que para dar cumplimiento a la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima y su Reglamento, se inició con el proceso de integración del Consejo Consultivo como un órgano asesor en políticas victimológicas al Consejo Directivo del Instituto de la Víctima, integrado por organizaciones especializadas en atención a las víctimas del delito.

Agradezco al Consejo Directivo y a todos los actores que contribuyeron al fortalecimiento institucional, en especial, a las y los colaboradores del Instituto de la Víctima a quienes insto a que sigamos trabajando con pasión y compromiso a favor de las víctimas del delito.

Muchas gracias.



Integración del Consejo Directivo



Integración del Consejo Directivo

El Consejo Directivo del Instituto de la Víctima, está integrado por:

Dra. Silvia Patricia Valdés Quezada

Presidente del Organismo Judicial
y de la Corte Suprema de Justicia

Dra. María Consuelo Porras Argueta

Fiscal General de la República y Jefe del
Ministerio Público

Lic. Gendri Rocael Reyes Mazariegos

Ministro de Gobernación

MSc. Fanuel Macbanai García Morales

Director General del Instituto Nacional de
Ciencias Forenses de Guatemala

Lic. Jorge Luis Donado Vivar

Procurador General de la Nación

Sra. Lilian Karina Xinico Xiquitá

Defensora de la Mujer Indígena

MSc. Mayra Alejandra Carrillo de León

Directora General del Instituto de la Víctima,
Secretaria Técnica del Consejo Directivo

Resultados del Consejo Directivo 2021

En el año 2021, el Consejo Directivo aprobó el Acuerdo Número 01-2021, "Acuerdo para el desarrollo de las funciones del Consejo Directivo del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito", estableciendo las políticas institucionales y modelos de atención integral a la víctima, para el buen funcionamiento del Instituto.

El Consejo Directivo celebró reuniones ordinarias y extraordinarias, a través de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

1



Aprobación de los principios y valores del Consejo Directivo, que orientan la toma de decisiones del Instituto para lograr su fin.

2

Apoyo y respaldo para la inauguración de las siguientes sedes y subsedes:



Sede Regional de Quetzaltenango

Cobertura: Huehuetenango, Quiché, San Marcos, Sololá, Retalhuleu, Suchitepéquez, Totonicapán y Quetzaltenango.

Sede Departamental de Chimaltenango

Con el apoyo de la Dra. Silvia Patricia Valdés Quezada, Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia, se cuenta con un espacio para el Instituto de la Víctima en la sede que ocupan los Órganos Jurisdiccionales especializados en delitos de Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer en dicho departamento.

Sede Departamental de Escuintla

Subsede I'X KEM -MAIMI-

Se encuentra ubicada en el Modelo de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencia I'X KEM -MAIMI-, liderado por la Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público.

3

Coordinación Interinstitucional

Entre las instituciones que integran el Consejo Directivo, se han realizado coordinaciones interinstitucionales que contribuyen a evitar la revictimización, fortaleciendo las buenas prácticas en la atención con calidad y calidez a las víctimas del delito.

El Instituto de la Víctima, reconoce y agradece el respaldo de cada uno de los integrantes del Consejo Directivo, que con sus aportes han contribuido al crecimiento y ampliación de la cobertura de nuestros servicios a nivel nacional y beneficiar así a la recuperación integral y reparación digna de las víctimas del delito.



INSTITUTO DE LA
VÍCTIMA

Base Legal, Estratégica y Operativa 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.

Decreto Número 9-2019 del Congreso de la República.

A través de este Decreto se reforma la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, así como los Decretos Número 89-88, Número 32-2006, Número 22-2008 y Número 55-2010, todos del Congreso de la República.

Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

El Acuerdo Número 33-2020, tiene por objeto desarrollar normas generales necesarias, para el correcto funcionamiento del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala.

Acuerdo Número 01-2020 del Consejo Directivo del Instituto para la Asistencia y Atención de 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.

Acuerdo Número 01-2021 del Consejo Directivo del Instituto para la Asistencia y Atención de la Víctima del Delito, Acuerdo para el Desarrollo de las Funciones del Consejo Directivo del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

El Acuerdo Número 01-2021, desarrolla las funciones relacionadas con las políticas institucionales de atención a la víctima para lograr su reparación digna, así como promover modelos de atención integral a la víctima.

Plan Estratégico Institucional -PEI- 2020-2024 del Instituto de la Víctima.



Resumen Ejecutivo

El Estado de Guatemala está comprometido en implementar las medidas necesarias, para poner en práctica las disposiciones contenidas en la Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de Poder, así como otros instrumentos internacionales específicos para la atención especializada de personas en condiciones de vulnerabilidad.

En ese sentido, el Instituto de la Víctima presenta los logros obtenidos durante el año 2021. Con base en lo planificado para el año 2021, el Plan Estratégico Institucional -PEI- 2020-2024, está integrado por:



Eje Estratégico 1

Fortalecimiento de la asistencia y atención a la víctima



Cobertura a nivel nacional

2

Sedes y Subsedes



3



Se apoyó en el proceso de **recuperación** de las víctimas a través de la **Red de Derivación**.

4



MAIVI | MODELO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN INTEGRAL DEL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA

Se impulsó y se promovió el **Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-** con las instituciones del **Sector Justicia**, **Cooperación Internacional**, **Organizaciones no Gubernamentales** y **Organizaciones de la Sociedad Civil**.

Eje Estratégico 2

Estructura institucional con los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones



Eje Estratégico 3

Coordinación interinstitucional

100%
AVANCE
CON RESULTADOS
SIGNIFICATIVOS

3
CONVENIOS
INTERINSTITUCIONALES



SEGUIMIENTO A CONVENIOS
INTERINSTITUCIONALES Y APERTURA DE
SEDES Y SUBSEDES

Eje Estratégico 4

SENSIBILIZACIÓN SOBRE
POLÍTICAS VICTIMOLÓGICAS

100%
AVANCE CON RESULTADOS
SIGNIFICATIVOS



TALLERES DE CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN CON:

- Instituciones del Sector Justicia
- Cooperación Internacional
- Organizaciones No Gubernamentales y Organizaciones de la Sociedad Civil.



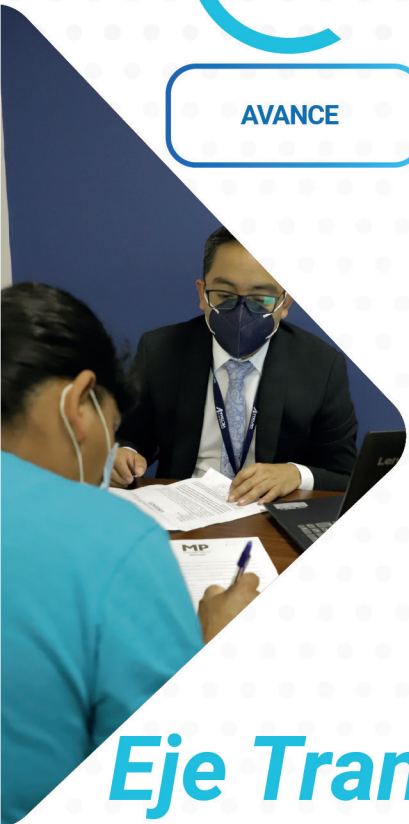
REUNIONES DE COORDINACION
CON DIVERSAS INSTITUCIONES

- Coordinar acciones y referencia de víctimas.
- Identificar oportunidades para fortalecer la atención a las víctimas.
- Coordinar acciones en defensa de los Derechos Humanos de las víctimas.
- Socialización de instrumentos para la atención victimológicas entre estos manuales, protocolos y guías.



Eje Estratégico 5

Desarrollo del talento humano



Eje Transversal

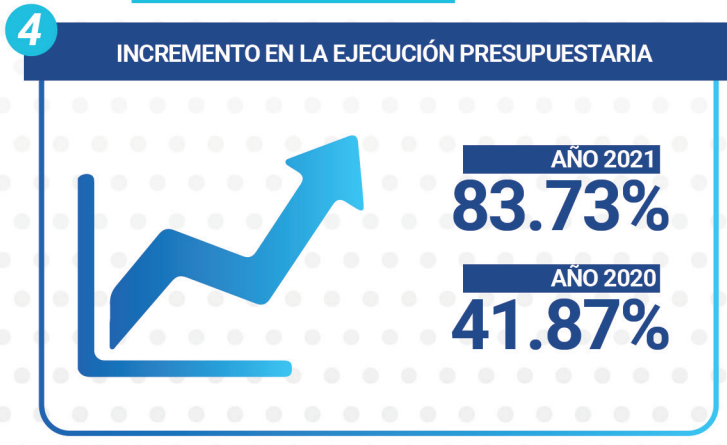
Comunicación, Interoperabilidad, Transparencia y Rendición de Cuentas

1 COMUNICACIÓN FLUIDA EN REDES SOCIALES
 /Instituto de la Víctima
 www.institutodelavictima.gob.gt

2 SE IMPLEMENTÓ UN SISTEMA INTERNO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3 100% DE EJECUCIÓN CON EL PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

100% AVANCE CON RESULTADOS SIGNIFICATIVOS



Resultados Institucionales - EJE 1

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



En cumplimiento al mandato legal y al Plan Estratégico Institucional -PEI- 2020-2024, se planificó como meta, la ampliación de la cobertura de asistencias legales y atención victimológica a víctimas del delito a nivel nacional, dando como resultado la apertura de la primera Sede Regional de Quetzaltenango que brinda atención integral a las víctimas en los departamentos de San Marcos, Totonicapán, Huehuetenango, Suchitepéquez, Retalhuleu, Sololá, Quiché y Quetzaltenango, así como la apertura de las Sedes Departamentales de Chimaltenango, Escuintla y la subsele que funciona en el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia I'X KEM -MAIMI- de la Ciudad de Guatemala.

En ese marco, la Dirección de Asistencia Legal, brindó **25,727 asistencias legales**, que incluyen orientaciones en casos admisibles y no admisibles, audiencias en primera y segunda instancia, acompañamientos a

víctimas ante el Ministerio Público y otras instituciones del sector justicia, así como presentación de memoriales y otras diligencias necesarias en más de **6,975 procesos** a su cargo, habiendo asistido a un total de **4,923 audiencias**, obteniendo como resultado, **270 sentencias condenatorias y 235 reparaciones dignas**.

Con el objetivo de fortalecer la asistencia legal en los casos de niñez y adolescencia, se coordinaron acciones en casos específicos y de impacto con el Ministerio Público y la Procuraduría General de la Nación a través de la Procuraduría de la Niñez y Adolescencia y delegaciones en diferentes departamentos del país.

Es importante resaltar que, desde la apertura de la Sede Regional de Quetzaltenango, la cobertura de los servicios legales a víctimas del delito se incrementó en más de **250 puntos porcentuales**.

Sede Regional de Quetzaltenango

Asistencia legal



A partir de la inauguración de la Sede Departamental de Chimaltenango, se están atendiendo **200 procesos penales**, los cuales se encuentran en diferentes etapas procesales. Por su parte, con la inauguración de la Sede Departamental de Escuintla en el mes de octubre, se **incrementó la asistencia legal a víctimas del delito en un 15%**.

Sede Departamental de Chimaltenango



Sede Departamental de Escuintla

Asistencia legal





AUDIENCIAS



**SENTENCIAS
CONDENATORIAS**



**REPARACIONES
DIGNAS**

*Fuente de información: Dirección de Asistencia Legal

Respecto a la atención victimológica, se brindaron **31,161 servicios victimológicos**, los cuales comprenden la atención psicológica, médica, social, resguardo en el espacio seguro, cuidado de niños y niñas, así como servicio de intérprete en los casos que se requirió. De este total, se brindaron **7,182 psicoterapias por el personal de psicología**, para la recuperación emocional de las víctimas del delito; se realizaron **981 acompañamientos psicológicos a audiencias** a las víctimas del delito, así como a otras instituciones del sistema de justicia, donde las víctimas necesitaron el apoyo psicológico. Por otra parte, se elaboraron **386 informes psicológicos**, orientados a la evolución de la víctima, así como a la reparación digna.

Para la protección de la vida, integridad y seguridad de las mujeres víctimas de violencia, en el espacio seguro, fueron resguardadas **337** personas, de las cuales, **166** fueron víctimas directas y **171** víctimas indirectas.

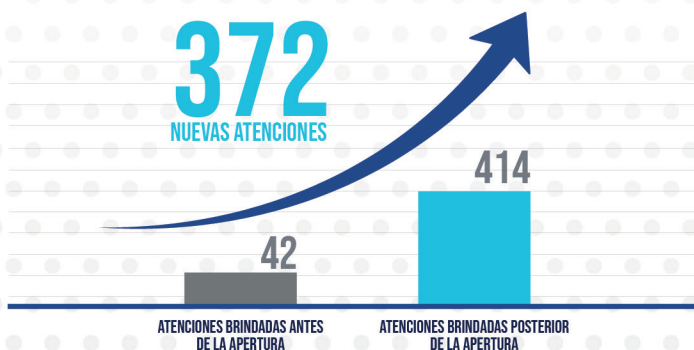
Relacionado a la atención social, se realizaron 486 localizaciones a víctimas del delito, **se elaboraron 286 estudios socioeconómico y 267 informes sociales e informes de reparación digna.**

En el área médica y psiquiátrica, se brindaron **8,054 atenciones** y se rindieron **66 informes médicos**, orientados a la evolución y reparación digna de las víctimas del delito.

A partir de la apertura de la Sede Regional de Quetzaltenango, así como de las Sedes Departamentales de Escuintla y Chimaltenango, se alcanzó un crecimiento en las atenciones victimológicas, brindadas a las víctimas del delito, las cuales se reflejan en las gráficas siguientes:

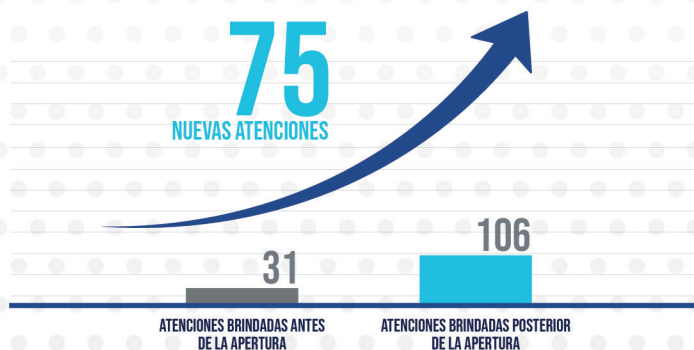
Sede Departamental de Escuintla

Atenciones victimológicas



Sede Departamental de Chimaltenango

Atenciones victimológicas



Sede Regional de Quetzaltenango

Asistencia legal



A continuación, se presentan las tablas con el total de atenciones victimológicas brindadas e informes elaborados en el año 2021.

ATENCIONES POR DEPARTAMENTO

TIPO DE ATENCIÓN	GUATEMALA	QUETZALTENANGO	CHIMALTENANGO	ESCUINTLA	SUBTOTAL
Atención Psicológica	8,973	1,682	83	139	10,877
Atención Médica	7,075	979	0	0	8,054
Atención Social	7,594	2,582	0	275	10,451
Atención Espacio Seguro	633	0	0	0	633
Atención a Niños y Niñas	650	239	0	0	889
Intérprete	0	257	0	0	257
TOTAL	24,925	5,739	106	414	31,161

*Fuente de información Dirección de Servicios Victimológicos

ACCIONES VICTIMOLÓGICAS

MES	PSICOLOGÍA			TRABAJO SOCIAL			MEDICINA
	ACOMPANIAMIENTO	INFORME PSICOLÓGICO	LOCALIZACIÓN	ESTUDIO SOCIOECONÓMICO	INFORME SOCIAL	INFORME DE REPARACIÓN	INFORME MÉDICO
ENERO	110	36	54	32	5	33	0
FEBRERO	119	37	37	19	5	14	22
MARZO	102	39	97	45	10	22	1
ABRIL	91	37	35	20	2	33	3
MAYO	87	27	55	40	6	34	15
JUNIO	88	36	54	32	5	33	0
JULIO	92	34	26	33	4	22	1
AGOSTO	81	51	55	25	5	15	7
SEPTIEMBRE	96	43	65	20	2	12	3
OCTUBRE	72	31	19	11	1	13	3
NOVIEMBRE	43	25	15	6	0	4	2
TOTAL	981	386	486	286	42	225	66

*Fuente de información Dirección de Servicios Victimológicos



ATENCIÓN MÉDICA



TERAPIAS PSICOLÓGICAS Y PSIQUIÁTRICAS



ESTUDIOS DE TRABAJO SOCIAL Y LOCALIZACIÓN DE VÍCTIMAS



Con la finalidad de fortalecer las capacidades técnicas y metodológicas del personal de la Dirección de Servicios Victimológicos, para que la asistencia y atención a la víctima sea con calidad y calidez, se elaboraron los instrumentos siguientes:

- Manual de la Atención Informada del Trauma
- Manual de Evaluación de la Víctima
- Guía y protocolo para la solicitud y elaboración de informes psicológicos
- Guía y protocolo para la solicitud y elaboración de estudios socioeconómicos e informes sociales
- Protocolo de Atención Victimológica a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Maltrato, Violencia Sexual y Trata de Personas.



En el mes de marzo del año 2021, se oficializó el **Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-**, el cual establece los procesos, procedimientos, estrategias y acciones que el personal del Instituto de la Víctima, debe aplicar para brindar atención a la víctima del delito.



Con el propósito de registrar información de los procedimientos que se contemplan en el Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI-, con el apoyo de Misión Internacional de Justicia -IJM-, se ha trabajado para fortalecer el **Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-**, con el cual se pretende, mejorar el control, registro y manejo de datos, dándole cumplimiento a la literal c. del artículo 9 de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima.

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.

Para la selección del espacio físico de la sede regional y sedes departamentales del Instituto de la Víctima, se priorizó la ubicación estratégica y la accesibilidad de las víctimas a los servicios que brinda el Instituto.

Con la finalidad de implementar el Modelo de Asistencia y Atención Integral del Instituto de la Víctima -MAIVI- se readecuaron los ambientes para brindar la atención integral de acuerdo a las necesidades específicas y diferenciadas de las víctimas del delito, lo que permite la estandarización de una atención digna.



Estos ambientes, se organizaron de la siguiente manera:

Oficinas Legal-Victimológicas

Están diseñadas para brindar atención integral a las víctimas del delito, de manera amigable segura y con privacidad, además de ser utilizados para la realización de audiencias virtuales.



Clínicas Psicológicas

Están adecuadas con el objetivo de transmitir comodidad y tranquilidad a las víctimas del delito, a fin de que las terapeutas puedan realizar las intervenciones necesarias para la estabilización emocional de las víctimas, así como la superación del daño y/o trauma emocional provocado por el delito.

Clínicas Psicológicas para niñas y niños

Las clínicas son espacios lúdicos que se utilizan para la atención a las niñas y niños, considerando fundamentalmente el principio del interés superior del niño, así como el enfoque intergeneracional, para privilegiar su edad física y emocional.



Clínicas médicas

Están equipadas para brindar atención primaria y urgente a las víctimas del delito, con el propósito de contribuir a su estabilización hemodinámica.

Áreas administrativas

Son utilizados para apoyar y facilitar la asistencia legal y atención victimológica a las víctimas del delito por parte de los profesionales, logrando con ello, el suministro de recursos que se requieran para el efecto.



Adecuación de sedes y subsedes del Instituto de la Víctima

Para la adecuación de los espacios y condiciones necesarias para la atención a las víctimas del delito, se diseñaron planos de arquitectura, para el correcto funcionamiento de la sede regional, sedes departamentales y subsele del Instituto de la Víctima, considerando como se mencionó anteriormente, la ubicación, accesibilidad y espacio, según la necesidad de la sede en específico, así como la calidad del inmueble.

Distribución de los espacios físicos de las Sedes:

Sede Regional de Quetzaltenango

- Recepción con sala de espera
- 4 cabinas de Atención Legal-Victimológica
- 2 clínicas psicológicas
- 2 clínicas psicológicas infantiles
- 1 área Lúdica
- 1 clínica médica
- 1 oficina de coordinación de Asistencia Legal
- 1 oficina de coordinación de Servicios Victimológicos
- 1 área administrativa
- 3 áreas comunes para el equipo multidisciplinario
- 1 área de comedor
- 1 área de cocineta
- 1 bodega de limpieza
- 1 área de seguridad



Sede Departamental de Escuintla

Con el apoyo del Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala -PREVI-, se creó la Sede Departamental de Escuintla y cuenta con los siguientes espacios de trabajo:

- 1 área de recepción
- 1 área de espera
- 2 oficinas de Atención Legal-Victimológica
- 1 clínica psicológica
- 1 clínica psicológica infantil
- 1 área lúdica
- 1 clínica médica
- 1 oficina de coordinación departamental
- 2 áreas comunes para el equipo multidisciplinario
- 1 sala de reuniones
- 1 bodega de limpieza



Sede Departamental de Chimaltenango

Con el apoyo de la Presidente del Organismo Judicial y Corte Suprema de Justicia de Guatemala y el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala -ICCPG-, se inauguró la Sede Departamental de Chimaltenango que se ubica en las instalaciones del Juzgado y Tribunal de Delitos de Femicidio y Otras formas de Violencia contra la Mujer. Esta sede cuenta con los siguientes ambientes:

- 2 áreas de Atención Legal-Victimológica
- 1 clínica psicológica



Subsede en el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia I`X KEM -MAIMI-, Colonia La Verbena zona 7, ciudad de Guatemala

A iniciativa de la Fiscal General y Jefe del Ministerio Público, se inauguró el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia I`X KEM -MAIMI-, donde funciona una sede de este Instituto y un espacio para la protección de la vida, integridad y seguridad de las mujeres víctima de violencia, lo cual fue posible con el apoyo del Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala -PREVI-.

El Espacio Seguro, está equipado con lo siguiente:

- 3 literas
- 2 cunas
- 1 sofá cama
- 1 área de estar con cocineta
- 1 baño completo
- 1 lavadora
- 1 secadora

Además del Espacio Seguro, el Instituto de la Víctima cuenta con una oficina de Atención Legal-Victimológica y un área de espera.



Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Implementación del Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas De Violencia I'X KEM -MAIMI-



En enero del año 2021, se suscribió el Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Implementación del Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia I'X KEM -MAIMI-, el cual funciona bajo estándares de calidad y servicios diferenciados, articulados, multidisciplinarios, especializados y centralizados, que provee condiciones para garantizar y proteger de forma integral los derechos humanos de las mujeres víctimas.

Para el funcionamiento de la subsele y Espacio Seguro en el MAIMI, se suscribió Convenio de Cooperación con la Unión Europea -UE- y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo -AECID- y la Secretaría Ejecutiva de la Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia -SEICMSJ-, dependencia encargada de ejecutar el Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala -PREVI-.

Adhesión al Convenio de Buena Gobernanza

El Instituto de la Víctima se adhirió en el mes de marzo de 2021 al Convenio de Cooperación para la Buena Gobernanza entre el Ministerio Público de la República de Guatemala, Organismo Judicial, Contraloría General de Cuentas de la República de Guatemala, Ministerio de Finanzas Públicas, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Administración Tributaria y Asociación Nacional de Municipalidades; para propiciar la cultura de transparencia, rendición de cuentas y prevención de la corrupción e impunidad.

El Convenio tiene como objetivo, la instauración de mecanismos de cooperación, coordinación y asistencia interinstitucional que incidan en el fortalecimiento de las capacidades, para impulsar acciones que coadyuven al fortalecimiento de la calidad del gasto público, cultura de probidad, transparencia, rendición de cuentas y prevención de la corrupción e impunidad, para propiciar el buen gobierno.



Convenio de Cooperación entre el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y Asociación Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala

El Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala -IECCPG- y el Instituto de la Víctima, establecieron mecanismos de cooperación técnica, científica y académica a través de convenio de cooperación.

Para dar cumplimiento al objetivo establecido en el Convenio, el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala, apoyó en el equipamiento de la Sede Departamental de Chimaltenango.



EJE 4

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

Este eje estratégico tiene como objetivo, la sensibilización a diferentes actores como Universidades, Sector Educación, Salud, Seguridad y Justicia, Redes de Derivación, Organizaciones No Gubernamentales, entre otros; para brindar atención integral con calidad y calidez a través de talleres, seminarios, conferencias, foros, programas de pasantía, campañas de comunicación, entre otros.

En ese sentido, durante el año 2021 se realizaron acciones de socialización sobre los diferentes servicios que brinda el Instituto a las víctimas del delito:

Reuniones para coordinar acciones y referencia de víctimas con las siguientes instituciones y organizaciones:

Albergue en Casa AQ'ABA'L, Municipalidad de Villa Nueva, Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Intrafamiliar AK'Yu'Am en el municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz, Gobernación Departamental de Baja Verapaz y Red de Derivación del municipio de Salamá, departamento de Baja Verapaz.

Reuniones para revisión y propuesta de convenios de cooperación, elaboración de protocolos y revisión de planes de trabajo con las siguientes instituciones:

Observatorio en Salud Sexual y Reproductiva -OSAR-, Organización de Estados Americanos -OEA-, Misión Internacional de Justicia (IJM, por sus siglas en inglés), Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia -UNICEF-, Fundación Sobrevivientes, Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala -PREVI-, Visión Mundial, Secretaría Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas -SVET-, Fondo de Población de las Naciones Unidas -UNFPA-, Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional -USAID-, Asociación de Investigación y Estudios Sociales -ASIES-, Comisión del Menor y la Familia del Congreso de la República, Comisión Presidencial Contra la Violencia de la Mujer y la Niñez del Congreso de la República.

Reunión para coordinar acciones en defensa de los Derechos Humanos de las víctimas, con las siguientes instituciones:

Centro de Investigación, Capacitación y Apoyo a la Mujer -CICAM- en el departamento de Jutiapa, Institución del Procurador de los Derechos Humanos -PDH-, IJM, PREVI y Oficina del Alto Comisionado de la Naciones Unidas -ACNUR-.

Reuniones de coordinación para la atención a víctimas del delito con las siguientes dependencias públicas:

Fiscalía contra el Delito de Femicidio, Fiscalía de la Mujer, Juzgados de Primera Instancia Penal de Delitos de Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer del departamento de Jutiapa, Instancia Coordinadora de la Modernización del Sector Justicia, Tercer Viceministerio de Prevención de la Violencia y el Delito y Unidad para la Prevención Comunitaria de la Violencia del Ministerio de Gobernación, Dirección de Investigación Criminal -DEIC- de la Policía Nacional Civil -PNC-, PNC del departamento de Chimaltenango, DEIC en el municipio de Santa Lucía Cotzumalguapa, departamento de Escuintla, Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y contra las Mujeres -CONAPREVI-, Tribunal de Sentencia Penal de Delitos de Femicidio del departamento de Santa Rosa, Ministerio Público -MP-, Procuraduría General de la Nación -PGN-, Juzgado y Tribunal de Femicidio de Chimaltenango, Tribunal de Sentencia Penal, Narcoactividad y Delitos Contra el Ambiente y Sala Quinta de Apelaciones del Ramo Penal del departamento de Quetzaltenango.

Socialización de los servicios que presta el Instituto de la Víctima, con las siguientes dependencias:

Secretaría de la Mujer de las Municipalidades de Jalapa (cabecera), Zacapa (cabecera), Cobán, Alta Verapaz, Instituto Nacional de Estadística -INE-, Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-, Mujeres lideresas de la Municipalidad de Livingston, Comisión Presidencial contra la Discriminación y el Racismo -CODISRA-, PDH, PGN, SEGEPLAN, Consejo Departamental de Desarrollo Urbano y Rural -CODEDE-, de Izabal, Directoras de las Direcciones Municipales -DMM- de la Mujer del Departamento de Quetzaltenango, Asociación Cáritas, Municipalidad de Santa Cruz del Quiché y Gobernación Departamental de Quiché.

Capacitaciones dirigidas a la División Especializada en Investigación Criminal -DEIC- de la Policía Nacional Civil -PNC-:

El Instituto de la Víctima a través de la Dirección de Servicios Victimológicos, capacitó a la División Especializada en Investigación Criminal -DEIC- de la Policía Nacional Civil -PNC-, en el tema "Introducción a la Investigación en Casos de Violencia contra la Mujer, Niñez, Adolescencia y Trata de Personas".



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 del Instituto de la Víctima, es la encargada de la administración, gestión, planeación, debida contratación y remuneración del personal, desarrollando un clima laboral propicio y creando sentido de pertenencia del personal para desempeñar sus funciones de manera idónea.

Al mes de diciembre del año 2021, el equipo del Instituto de la Víctima asciende a la cantidad de **191 colaboradores** quienes, con su trabajo, contribuyen al cumplimiento del mandato de la institución, perteneciendo el **73% a las áreas sustantivas** y el **27% a las áreas administrativas**.



Fuente: Dirección de Recursos Humanos diciembre 2021

Proceso de reclutamiento y selección de personal de la sede regional, sedes departamentales y subedes del Instituto de la Víctima.



Con el crecimiento y apertura de sedes y subedes, se generaron los procesos de reclutamiento, selección y nombramiento del equipo multidisciplinario, integrado de la siguiente manera: Abogados, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Médica, Enfermera, Interprete, Notificador, Niñera, así como personal administrativo, quienes fueron debidamente capacitados y sensibilizados, para brindar atención a las víctimas del delito.

Formulación año 2022

Con el propósito de dar cumplimiento al mandato del Instituto de la Víctima, se cumplió con la entrega a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, de los instrumentos de planificación siguientes:



Implementación del Sistema de Gestión de Calidad:

El Instituto de la Víctima, decidió establecer altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios, por lo que inició el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad a través del cual, se fortalecerá la gestión por procesos, promoviendo una administración transparente, eficiente, con un sistema de rendición de cuentas y certificada por la Norma Internacional ISO 9001;2015. Para ello, fue necesario capacitar al personal del Instituto sobre la Norma Internacional ISO 9001;2015, teniendo como resultado, la formación de 32 colaboradores como Auditores Internos.

En ese marco, se implementó la mesa técnica de calidad con enlaces de cada una de las dependencias del Instituto de la Víctima, esfuerzo liderado por Secretaría General, rindiéndose semanalmente, informes de actualización de procedimientos, implementación y medición de indicadores, socialización y comunicación del alcance, política y objetivos de calidad, para la mejora continua.

Como parte de la gestión de calidad, se inició la medición de la satisfacción del servicio por parte de las víctimas del delito, a través de encuestas, considerando para ello, criterios como grado de satisfacción en relación a la calidad del servicio, la comunicación, el tiempo y la calidez de la atención. Según la muestra establecida de encuestas, en el último cuatrimestre se obtuvieron los siguientes resultados:





Sede Central Guatemala

3a. Avenida 16-31 Zona 10
Ciudad de Guatemala

Sede Regional de Quetzaltenango

29 avenida "A" 9-95 Zona 3
Quetzaltenango, Quetzaltenango

Sede Departamental de Chimaltenango

8a. Calle Lote 59, Las Quintas
Los Aposentos I, Calle de las Rosas,
Chimaltenango, Interior Juzgado
de Primera Instancia de Femicidio

Sede Departamental de Escuintla

21 avenida Lote 3 Sección B-20
Colonia Hunapú, Escuintla

SUBSEDES EN GUATEMALA

Subsede MP Gerona

15a. 15-16, zona 1
Barrio Gerona, Ciudad de Guatemala

Subsede MAINA

Avenida Simeón Cañas, 6a. 10-71
zona 2, Ciudad de Guatemala

Subsede MAIMI

11 avenida "A" 11-47 zona 7,
La Verbena, Ciudad de Guatemala

Subsede Femicidio

Diagonal 6, 17-35 zona 10,
Ciudad de Guatemala

**PBX:
2314-5800**

   /Instituto de la Víctima
www.institutodelavictima.gob.gt