

INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO
ACUERDO NÚMERO DG GUION CERO CINCUENTA Y UNO GUION DOS MIL VEINTISÉIS
(DG-051-2026)

GUATEMALA, VEINTITRÉS DE MARZO DE DOS MIL VEINTISÉIS

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

CONSIDERANDO

Que el Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito del Instituto de la Víctima, con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho. Así mismo, es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio, independencia funcional y orgánica; que se regirá por lo establecido en su Ley Orgánica y su Reglamento General.

CONSIDERANDO

Que los numerales 1, 6 y 15 del Artículo 18 del Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establecen entre otras que, son funciones del Director General, el realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención y protección a las víctimas; aprobar las normativas internas así como los manuales de trabajo; y desempeñar las demás funciones de conformidad con los fines para los que fue creada la institución y, que el Artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establece que el Director General posee plenas facultades técnicas, legales y administrativas, para ejercer todas las funciones que la Ley Orgánica, reglamentos y normas internas de funcionamiento le atribuyan.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el Acuerdo Número DG-46-2022, de fecha 27 de julio de 2022 emitido por la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, se aprobó el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, con la finalidad de establecer estándares de calidad en la prestación de los servicios para usuarios y/o víctimas por lo que en ese sentido se hace necesario garantizar la mejora continua en la prestación de los servicios que brinda el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito mediante la actualización y fortalecimiento de los instrumentos administrativos que regulan el Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de adecuarlos a las disposiciones contenidas en las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental emitidas por la Contraloría General de Cuentas, así como a las necesidades institucionales actuales; en virtud de lo anteriormente manifestado se considera procedente emitir las disposiciones administrativas correspondientes que permitan optimizar los procesos internos, fortalecer la estructura organizacional y asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales, dejando sin efecto las disposiciones administrativas internas que contravengan el contenido del presente acuerdo.

CONSIDERANDO

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



POR TANTO

La Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, con base en lo considerado y en ejercicio de las funciones que le confieren los numerales 1, 6 y 15 del Artículo 18, y el Artículo 26 Bis, ambos del Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y sus reformas; así como el Artículo 12 del Acuerdo Número 33-2020 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

ACUERDA

Artículo 1. Aprobación. Aprobar el Manual de Normas de Calidad, Riesgos y Mejora Continua del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, versión uno (1), el cual consta de diecinueve (19) hojas impresas en su lado anverso.

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

Artículo 3. Responsabilidad. Es responsabilidad del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, implementar, dar seguimiento y realizar la evaluación de las disposiciones contenidas en el Manual de Normas de Calidad, Riesgos y Mejora Continua.

Artículo 4. Socialización y comunicación. El Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica del Instituto de la Víctima, en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, es el responsable de la socialización del Manual de Normas de Calidad, Riesgos y Mejora Continua del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, versión uno (1), aprobado a través del presente Acuerdo.

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

Artículo 6. Derogatoria. Se deroga el Acuerdo de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, número DG guion cero cinco guion dos mil veinticuatro (DG-05-2024) de fecha veinticinco de enero de dos mil veinticuatro, el cual aprobó la versión dos (2) del Manual de Gestión de Calidad del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito; y se Revoca la Resolución número DG guion treinta y tres guion dos mil veinticinco (DG-33-2025) de fecha veintidós de abril de dos mil veinticinco.

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

NOTIFÍQUESE.



Rebeca Aída González Leche
Directora General
Instituto de la Víctima

Zarina Vanessa Guzmán Castañón
Secretaria General
Instituto de la Víctima







Instituto de la
VÍCTIMA

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**MANUAL DE NORMAS DE CALIDAD,
RIESGOS Y MEJORA CONTINUA**

VERSIÓN 1

Aprobado con Acuerdo DG-051-2026, el 23 de marzo de 2026

Acuerdo de Aprobación: DG-051-2026		CÓDIGO: DPDI-MA-2	
<p>ALCANCE:</p> <p style="text-align: center;">TODAS LAS DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS Y UNIDADES DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</p>			
<p>MANUAL DE NORMAS DE CALIDAD, RIESGOS Y MEJORA CONTINUA</p>			
Etapas	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	María Yessenia Rojas Torres Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		10/03/2026
Diseñado y Estructurado por:	María Yessenia Rojas Torres Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional		17/03/2026
Revisado por:	Zarina Vannesa Guzmán Castañón Secretaria General		20/03/2026
Aprobado por:	Rebeca Aída González Leche Directora General		23/03/2026

ÍNDICE

GLOSARIO	5
I. PROPÓSITO	6
II. APLICACIÓN	6
III. CONTROL Y RESGUARDO	6
IV. RESPONSABILIDAD	6
V. IDENTIDAD INSTITUCIONAL	6
A. VISIÓN	6
B. MISIÓN	7
C. PRINCIPIOS Y VALORES	7
VI. CONTEXTO	8
A. COMPRENSIÓN INSTITUCIONAL	8
B. ORGANIZACIÓN	9
VII. LIDERAZGO	9
A. LIDERAZGO Y COMPROMISO	9
B. POLITICA INSTITUCIONAL	10
C. ROLES Y RESPONSABILIDADES	10
VIII. PLANIFICACIÓN	10
A. FILOSOFÍA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	10
B. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	11
C. GESTIÓN POR RESULTADOS	12
D. GESTIÓN DE CAMBIOS	12
E. GESTIÓN DEL RIESGO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN	12
F. GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	13
IX. APOYO INSTITUCIONAL	13
A. GESTIÓN DE RECURSOS	13
B. COMPETENCIA DEL RECURSO HUMANO	14
C. TOMA DE CONCIENCIA	14

Handwritten signature

D.	COMUNICACIÓN	14
E.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	15
X.	OPERACIÓN.....	15
A.	SERVICIOS INSTITUCIONALES	15
B.	CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD Y/O VIABILIDAD.	16
C.	PROVISIÓN DE SERVICIOS.....	16
D.	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES.....	16
XI.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROCESOS.....	17
A.	ACTIVIDADES DE CONTROL Y SUPERVISIÓN.....	17
B.	ACTIVIDADES DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN.....	17
C.	REVISIONES DE CALIDAD, RIESGO Y MEJORA CONTINUA	18
XII.	MEJORA CONTINUA.....	18
A.	OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	18
B.	MEJORA CONTINUA.....	18
XIII.	CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES.....	19



GLOSARIO

- **ACTIVIDAD DE CONTROL.** Normas y procedimientos que contribuyen al aseguramiento y cumplimiento de las disposiciones legales y objetivos del Instituto de la Víctima.
- **EFICACIA.** Cumplimiento de los objetivos planteados y lograr los resultados previstos.
- **EFICIENCIA.** Obtener el máximo por medio de los recursos disponibles, refiriendo a la relación entre recursos utilizados y servicios entregados, en términos de cantidad, calidad y oportunidad.
- **EFFECTIVIDAD.** Lograr los resultados establecidos en su planificación, con los recursos asignados, para el cumplimiento de las metas y objetivos.
- **EQUIPO DE DIRECCIÓN.** Personas que tienen el puesto o cargo de Dirección, Jefe o Encargado del Instituto de la Víctima, responsables de dirigir, tomar decisiones y tener personal a su cargo, de acuerdo con su naturaleza jurídica.
- **MÁXIMA AUTORIDAD.** Es la Autoridad Superior nombrada en el Instituto de la Víctima, responsable de definir directrices y normativa interna, para la implementación y supervisión de un efectivo control interno. Asimismo, ser la principal promotora y fomentar una cultura de cumplimiento y rendición de cuentas.
- **REVISIÓN.** Es el proceso de verificación sistemática, independiente y documentada para la realización de análisis para obtener evidencias objetivas, evaluar la eficacia de los procesos y procedimientos para determinar oportunidades de mejora.
- **SERVIDORES PÚBLICOS.** Persona individual que ocupa un puesto en la administración del Instituto de la Víctima, mediante nombramiento o contrato, obligándose a prestar servicios personales percibiendo un salario.
- **PRESTADORES DE SERVICIO.** Persona individual que mediante un contrato, presta servicios profesionales y técnicos percibiendo un pago de honorarios.
- **UNIDAD COMPETENTE.** Dependencia que de acuerdo con sus funciones y atribuciones específicas deberá cumplir con la normativa que le sea aplicable según su competencia.
- **PROCESOS:** Es un conjunto de procedimientos y/o actividades que se encuentran relacionadas o interactúan entre sí, las cuales transforman requerimientos en los resultados previstos.
- **GESTIÓN POR PROCESOS.** Consiste en realizar actividades relacionadas entre sí, con un enfoque de procesos, con el fin de permitir que los requerimientos se transformen en resultados, para aumentar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

MANUAL DE NORMAS DE CALIDAD, RIESGOS Y MEJORA CONTINUA DEL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA


I. PROPÓSITO

El Manual de Normas de Calidad, Riesgos y Mejora Continua del Instituto de la Víctima, tiene como propósito el establecer los lineamientos para la administración de los procesos de calidad, riesgos y mejora continua del Instituto de la Víctima en el marco de las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.

II. APLICACIÓN

El contenido del presente manual tiene aplicación en todas los procesos y procedimientos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

III. CONTROL Y RESGUARDO



El Manual de Calidad, Riesgos y Mejora Continua del Instituto de la Víctima forma parte de la estructura documental del Instituto de la Víctima. Su elaboración, revisión y actualización estará a cargo del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional asimismo su resguardo.

IV. RESPONSABILIDAD

Las responsabilidades para la administración de los procesos de calidad y riesgos del Instituto de la Víctima en el marco de las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental corresponden a la Máxima Autoridad del Instituto de la Víctima, al Equipo de Dirección y a los Servidores Públicos o Prestadores de Servicios, conforme lo establecen las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental.

V. IDENTIDAD INSTITUCIONAL

A. 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.

B. 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.

C. PRINCIPIOS Y VALORES

Principios

Igualdad y no discriminación: derecho que tiene toda víctima del delito a ser tratada de la misma manera ante la ley, sin diferencia de sexo, edad, género, orientación sexual, religión, etnia, o cualquier otra condición.

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

Excelencia: desarrollar la labor con diligencia, seriedad, respeto y prudencia en el marco de las funciones y así garantizar confianza y tranquilidad en la población y los usuarios, cumpliendo con los compromisos adquiridos.

Calidez: atención a la víctima del delito debe ser con empatía, amabilidad, comprensión, eficiencia, respeto y escucha activa.

Atención especializada y diferenciada: brindar atención, con personal especializado y que se adecúe a las características y condiciones específicas de la víctima del delito.

Gratuidad del servicio: brindar asistencia y atención integral a la víctima del delito, sin ningún costo.

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

Proporcionalidad: reparación proporcional al daño causado y a la gravedad del hecho victimizante.

Complementariedad: reparación que incluye una serie de medidas complementarias, a fin de cubrir el cúmulo de afectaciones que conlleva el delito o la violación de los Derechos Humanos de la víctima.

Progresividad: la constante protección y evolución de los Derechos Humanos a favor de las víctimas del delito, y la prohibición de restarles efectividad, reprimirlos, menoscabarlos o derogar los ya existentes.



Asistencia: brindar asistencia legal, médica, psicológica y social u otras que sean necesarias para su atención integral.

No revictimización: el personal del Instituto de la Víctima evite acciones u omisiones que ocasionen daños psicológicos, económicos, jurídicos y sociales a la víctima, durante y posterior a la atención.

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

Valores

Dignidad: valor supremo que tiene todo ser humano, por lo tanto, toda actuación deberá ser orientada a su observancia.

Responsabilidad: cumplimiento eficiente en el que todos son responsables en la construcción colectiva de estrategias, propuestas y acciones para el cumplimiento de los deberes y obligaciones del mandato legal que tiene el Instituto de la Víctima.

Respeto: saber y aprender a respetar, comprender, valorar los intereses y necesidades de las personas.

Transparencia: aplicación de las buenas prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la gestión gubernamental, para que la población y los usuarios puedan disponer de información confiable y oportuna, de la calidad del servicio y la utilización de los recursos asignados.

Trabajo en Equipo: realizando un esfuerzo integrado y coordinado del personal del Instituto de la Víctima hacia el logro de proyectos y metas para alcanzar los objetivos trazados.

VI. CONTEXTO

A. COMPRESIÓN INSTITUCIONAL

El Instituto de la Víctima, de conformidad con su mandato debe establecer los procesos, procedimientos, estrategias y acciones que el personal debe aplicar, para brindar atención oportuna a víctimas del delito, asistencia legal y atención victimológica, coadyuvando a su recuperación integral y reparación digna.

La atención se desarrolla integralmente aplicando el enfoque transdisciplinario del derecho victimal, que permite establecer procesos y procedimientos sistemáticos y ordenados.

B. ORGANIZACIÓN

El Instituto de la víctima establece su organización de conformidad con la Ley Orgánica, Reglamentos y normas internas relacionadas, su enfoque es dirigido a realizar una gestión por resultados concretada a través de sus procesos estratégicos, misionales o sustantivos, de apoyo y de control interno:

Estratégicos

- Proceso de gestión estratégica y mejora continua
- Proceso de gestión jurídica
- Proceso de gestión de comunicación institucional y estratégica
- Proceso de gestión de la tecnología de la información y comunicaciones

Misionales o Sustantivos

- Proceso de asistencia legal
- Proceso de servicios victimológicos

De Apoyo

- Proceso de gestión de recursos humanos
- Proceso de gestión administrativa
- Proceso de gestión financiera

Control interno

- Proceso de Auditoría Interna
- Proceso de gestión de asuntos internos

VII. LIDERAZGO

A. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Máxima Autoridad y Equipo de Dirección debe ejercer su liderazgo y compromiso para el cumplimiento de la misión institucional.

Dentro de los compromisos se establecen los siguientes:


1. Asumir la responsabilidad de rendir cuentas con relación a la eficacia de los controles internos.
2. Alinear los esfuerzos institucionales al cumplimiento de los planes estratégicos y operativos.

3. Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
4. Administrar los recursos para la gestión de calidad y riesgos institucionales.
5. Aplicar la mejora continua a los procesos y procedimientos institucionales, con el propósito de efectuar los ajustes o acciones correctivas para mantener su debido cumplimiento.

B. POLITICA INSTITUCIONAL

Brindar servicios gratuitos de Orientación Legal-Victimológica, Asistencia Legal y Atención Victimológica a las víctimas del delito; a través del Modelo de Asistencia y Atención Integral, para que tengan acceso a la justicia, recuperación integral y reparación digna a la que tiene derecho, cumpliendo con los requisitos establecidos y promoviendo constantemente la mejora continua institucional.

C. ROLES Y RESPONSABILIDADES



La Máxima Autoridad y el Equipo de Dirección debe asegurar que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes estén asignados, se comuniquen y comprenden en toda la institución a través de normas internas, apegadas a la Ley Orgánica y sus Reglamentos.

VIII. PLANIFICACIÓN

A. FILOSOFÍA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

El Equipo de Dirección y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, será responsable de aplicar los principios generales de planificación estratégica, enfoques y tendencias de modernización del Instituto de la Víctima, que sean compatibles con el marco legal y las tecnologías de información actualizadas que le apliquen.

La aplicación de los principios generales debe estar orientada al fortalecimiento de la visión, misión y objetivos institucionales de conformidad con la normativa aplicable y establecidos dentro de un marco de transparencia, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia, economía y equidad.

B. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Equipo de Dirección y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, son los responsables de atender los objetivos estratégicos que apoyen la misión y visión de la entidad, para cumplir los planes y programas que deben ser específicos, medibles, alcanzables y relevantes; dichos objetivos se atienden con los objetivos operativos, de información y de cumplimiento normativo.

- **Objetivos Estratégicos:** objetivos que apoyen la misión y visión del Instituto de la Víctima, para cumplir los planes y programas que deben ser específicos, medibles, alcanzables y relevantes, enfocándose en los servicios entregados a la población.
- **Objetivos Operativos:** objetivos que están incluidos en el Plan Operativo Anual (POA), enfocándose en la eficacia y eficiencia de las operaciones del Instituto de la Víctima, velando por el buen uso y salvaguarda de los recursos y que los procesos se cumplan, esto permitirá medir y verificar el nivel de cumplimiento en la prestación de servicios a la población.
- **Objetivos de Información:** objetivos que genera el Instituto de la Víctima, ya sea de carácter financiero u operativo; permitiendo llevar a cabo las gestiones y toma de decisiones, promoviendo la rendición de cuentas, tomando en cuenta lo siguiente:
 - **Información Financiera:** objetivos que tiene la responsabilidad de rendir cuentas sobre el uso de los recursos asignados y obtenidos, por lo que la Dirección Financiera, debe definir los objetivos de la información financiera que aseguren el registro razonable y libre de incorrecciones, cumpliendo con el Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental, así como las Leyes y Regulaciones aplicables.
 - **Información Operativa:** objetivos que establecen criterios para la información operativo, generada por el Instituto de la Víctima, que permita la toma de decisiones y el respaldo a la información financiera, en cumplimiento a la legislación vigente.
- **Objetivos de Cumplimiento Normativo:** objetivos que da cumplimiento a la Constitución Política de la República, Leyes, Regulaciones, Normativas y compromisos contractuales, las unidades administrativas deben establecer controles eficientes, para definir objetivos a todo nivel operacional, pudiendo



apoyarse en la segregación de responsabilidades y rendición de cuentas de los cuentadantes o sujetos obligados.


C. GESTIÓN POR RESULTADOS

La Máxima Autoridad, Equipo de Dirección y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, debe orientar los esfuerzos del recurso humano, financiero y tecnológico, sean estos internos o externos, hacia la gestión por resultados, lo cual podrá incluir directrices, estrategias, recursos y procesos, para fortalecer la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas.

El enfoque debe estar diseñado para lograr la consistencia y coherencia con los planes estratégicos y operativos del Instituto de la Víctima.

D. GESTIÓN DE CAMBIOS

La Máxima Autoridad, Equipo de Dirección y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, debe gestionar el cambio de manera planificada, basada en los siguientes criterios:

- 
- *El control está presente:* El control esta establecido en reglamentos, manuales, directrices, y demás instrucciones formales, los cuales han sido comunicados por la Máxima Autoridad o Equipo de Dirección a los servidores públicos y prestadores de servicios.
 - *El control está funcionando:* El control se encuentra incorporado en los procesos de la Institución y es fácilmente identificado al comparar las actividades de los servidores públicos y prestadores de servicios con los manuales institucionales.
 - *El control está vigente:* El control evidencia un proceso de actualización, mediante revisiones oportunas y periódicas.

E. GESTIÓN DEL RIESGO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN

La Máxima Autoridad, Equipo de Dirección y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, deben considerar la exposición a riesgos, de acuerdo con el análisis y posibles acciones mitigantes de control, sobre las amenazas o eventos que pudieran afectar negativamente el alcance de los objetivos estratégicos, operativos, financieros, de cumplimiento normativo y ejecución de estrategias incluidas en los planes institucionales.

La Máxima Autoridad, Equipo de Dirección y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, deben considerar la incorporación de la evaluación de riesgos que pudieran afectar la ejecución de la estrategia, programas, actividades y proyectos definidos en los planes institucionales, para lo cual considera la supervisión basada en la emisión y seguimiento de informes o matrices de riesgos, que incluyan la evaluación de la probabilidad, severidad y posibles acciones mitigantes de control con una exposición tolerable al riesgo.

F. GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

La Máxima Autoridad, Equipo de Dirección y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, deben considerar dentro de la evaluación de la exposición a riesgos, incorporar la identificación y valoración de los riesgos relacionados con el fraude y corrupción, que afectan la presentación de la información, la transparencia, para salvaguardar los recursos y bienes del Instituto de la Víctima, asimismo, la consideración debe incluir las acciones sancionatorias contenidas en la normativa nacional vigente y acciones específicas de la misma.

IX. APOYO INSTITUCIONAL



A. GESTIÓN DE RECURSOS

El Instituto de la Víctima, debe administrar los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora de los procesos institucionales, para ello se considera:

- Personas: El Instituto de la Víctima debe procurar que se cuente con el personal idóneo para lograr la conformidad de los requisitos establecidos en el Manual de Descripción de Perfiles de Puestos, para ello deberán desarrollarse debidamente a través del Proceso de Gestión del Recurso Humano.
- Infraestructura: El Instituto de la Víctima determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio brindado a los usuarios y/o víctimas mediante acciones desarrolladas en el Proceso de Gestión Administrativa.
- Clima Organizacional: El Instituto de la Víctima asegura que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño

del trabajador con el fin de lograr la conformidad con los requisitos del servicio y la mejora del desempeño de la Institución, mediante el Proceso de Gestión Administrativa y Proceso de Gestión de Recursos Humanos.

B. COMPETENCIA DEL RECURSO HUMANO

El Instituto de la Víctima, debe procurar que los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios sean competentes laboralmente para el desarrollo de los diferentes procesos, el desempeño y eficacia institucional.

A través de los resultados de la evaluación del desempeño y la detección de necesidades de capacitación por parte de los Directores, Jefes y Encargados de las dependencias, se debe planificar la formación y capacitación para los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios, y posteriormente revisar la eficacia de los procesos y procedimientos cuando corresponda.

C. TOMA DE CONCIENCIA

Los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios deben comprometerse con los beneficios de la mejora del desempeño, y ser conscientes de las implicaciones que conlleva el incumplimiento de los requisitos legales, normativos y de los elementos del sistema de control de calidad, riesgos y mejora continua.

D. COMUNICACIÓN

Para efecto del presente Manual, el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional en coordinación con el Equipo de Dirección, debe establecer procedimientos que permitan generar información confiable y oportuna, para la toma de decisiones en las unidades administrativas, conforme a los roles y responsabilidad de los servidores públicos y prestadores de servicios.

La información debe comunicarse de manera eficiente, a los diferentes niveles organizacionales del Instituto de la Víctima y entes externos de competencia. Para ello el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional deberá:

1. Generar información de manera eficiente para el Instituto de la Víctima, como entidad sujeta a fiscalización y control gubernamental.
2. Contar con documentación de respaldo.
3. Crear y mantener un registro documental y archivo.

E. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La unidad administrativa competente, de conformidad con la normativa que le sea aplicable, debe seleccionar y desarrollar actividades de documentación eficientes y eficaces, considerando:

- **Diseño Eficiente de Procedimientos:** El Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, deberá elaborar de manera eficiente los procedimientos de conformidad con la normativa que le sea aplicable, observando y atendiendo las normas vigentes de Control Interno Gubernamental, promoviendo el diseño, implementación, seguimiento y actualización de los mismos.
- **Establecimiento de Procedimientos:** El Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, debe elaborar e implementar manuales de procedimientos, para cada puesto y procesos relativos a las diferentes actividades de la Institución. Los mismos deben revisarse en función de las necesidades del Instituto de la Víctima, para su actualización de acuerdo con cambios en los procesos y funciones de los puestos, seleccionando los diferentes tipos de control ajustándolos a la naturaleza, tamaño y complejidad de los procesos y la estructura organizacional del Instituto de la Víctima.
- **Responsables de Ejecución:** el manual de procedimientos debe expresar con claridad las responsabilidades de los puestos que ocupan los servidores públicos que realicen los procedimientos, considerando las competencias de estos, para asegurar el eficiente funcionamiento.

X. OPERACIÓN

A. SERVICIOS INSTITUCIONALES

El Instituto de la Víctima, de conformidad con su mandato brinda los siguientes servicios:

Asistencia Legal: La Dirección de Asistencia Legal tiene a su cargo la atención legal a las víctimas del delito en defensa de su derecho a la reparación digna en cualquier etapa del proceso penal, así como en los demás procesos o procedimientos que sean necesarios para cautelar tales derechos, sin perjuicio de las demás funciones que le otorgue la ley.

Servicios Victimológicos: La Dirección de Servicios Victimológicos tiene a su cargo la prestación de los Servicios Victimológicos necesarios para la recuperación integral de las víctimas del delito. Estará conformada por los siguientes Departamentos:

- Departamento Psicología
- Departamento de Trabajo Social
- Departamento Médico

B. CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD Y/O VIABILIDAD

El Instituto de la Víctima tiene establecidos los criterios de admisibilidad y/o viabilidad para poder otorgar los servicios institucionales. Los requisitos para brindar los servicios, así como la revisión de estos, se establecen en la normativa interna vigente del Instituto de la Víctima.

Cuando existan cambios a los requisitos de los servicios, el Instituto de la Víctima modificará e informará a los usuarios y/o víctimas del delito.

C. PROVISIÓN DE SERVICIOS

El Instituto de la Víctima según su capacidad, deberá proveer los recursos para otorgar los servicios institucionales, contemplando las siguientes condiciones:

1. Que todo servicio sea otorgado y documentado.
2. Implementación de actividades de supervisión, seguimiento y medición.
3. Uso y cuidado de las instalaciones procurando mantener entornos adecuados para el otorgamiento de los servicios institucionales.
4. Designación de servidores públicos y prestadores de servicios competentes.

D. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES

El Instituto de la Víctima debe implementar los mecanismos necesarios para la evaluación de los servicios que otorga a las víctimas de delito y/o usuarios, verificando su satisfacción y conformidad de estos, estableciendo los medios apropiados para su aplicación, resguardo y custodia. Para ello debe implementarse los siguientes mecanismos de evaluación:

1. Evaluación de satisfacción de asistencia legal
2. Evaluación de satisfacción de servicios victimológicos
3. Quejas y Sugerencias


La Dirección de Asistencia Legal, Dirección de Servicios Victimológicos y la Unidad de Control Interno, son los responsables de dar seguimiento y cumplimiento de los mecanismos de evaluación indicados.

XI. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PROCESOS

A. ACTIVIDADES DE CONTROL Y SUPERVISIÓN

Toda Unidad Administrativa del Instituto de la Víctima, deben establecer actividades de control y supervisión que permitan incrementar la eficiencia, eficacia, transparencia, equidad, pertinencia y sostenibilidad de la administración para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, teniendo en cuenta que las actividades deben estar presentes, en cualquiera de los niveles jerárquicos y en todos los procesos y procedimientos que desarrollen los servidores públicos y prestadores de servicios.

Para ello debe contemplar los siguientes tipos de control:



PREVENTIVO. Procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o que sus actos causen efectos, verificando el cumplimiento de las normas que los regulan y los hechos que lo respaldan, asegurando su conveniencia y oportunidad.

DETECTIVO. Procedimientos que contribuyen a identificar errores o irregularidades que no fueron identificados por los controles preventivos, detectando los eventos en el momento en que se presentan.

CORRECTIVO. Procedimientos para asegurar que las acciones sean ejecutadas para revertir un evento no deseado; permitiendo el monitoreo constante de las áreas que han resultado afectadas, con el objetivo de verificar que no se presente el mismo problema a futuro, ofreciendo soluciones y estableciendo nuevas medidas para evitar errores o fraudes.

B. ACTIVIDADES DE MEDICIÓN Y EVALUACIÓN

Toda Unidad Administrativa del Instituto de la Víctima del Delito, deben ejecutar actividades de medición y evaluación necesarias para determinar que el sistema de calidad funcione de acuerdo con lo establecido en el presente manual y conforme la normativa aplicable, según las competencias, funciones y atribuciones de los puestos de trabajo de cada unidad administrativa del Instituto de la Víctima.

Sin menoscabo de la labor de los entes fiscalizadores internos y externos, el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional debe efectuar la revisión del sistema de control interno, como una herramienta para el seguimiento y control de los procesos y procedimientos institucionales, que permitan identificar y mitigar riesgos, toma de decisiones para gestionarlos, detectar aspectos de mejora que permitan aumentar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios que otorga el Instituto de la Víctima. El Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, debe llevar a cabo la evaluación de la eficiencia del control interno institucional, analizando la información remitida por el Equipo de Dirección que evidencie la gestión de los riesgos institucionales y como resultado deberá emitir el Informe Anual de Control Interno del período fiscal correspondiente.

C. REVISIONES DE CALIDAD, RIESGO Y MEJORA CONTINUA

La verificación de la calidad, riesgo y mejora continua de los procesos y procedimientos debe realizarse periódicamente y de forma planificada por parte del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, programando revisiones que permitan determinar la eficacia de los procesos y procedimientos, así como también detectar oportunidades de mejoramiento.

XII. MEJORA CONTINUA

A. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Resultado de las revisiones del sistema de control interno, calidad, riesgo y mejora continua, las unidades administrativas deben atender las oportunidades de mejora detectadas, por el incumplimiento debido a falencias de los procesos y procedimientos institucionales que requiera una atención pertinente y oportuna.

B. MEJORA CONTINUA

Todas las Unidades Administrativas del Instituto de la Víctima deben buscar de forma continua las mejoras en el desempeño de la gestión de los procesos y procedimientos institucionales conforme el ciclo de mejora continua (PHVA):

- *Planificar mejoras:* identificar oportunidades de mejora y planificar acciones para abordarlas.

- *Implementar mejoras:* ejecutar las acciones planificadas y gestionar cambios.
- *Evaluar resultados:* medir la eficacia de las mejoras y verificar si se alcanzaron los objetivos.
- *Aprendizaje y revisión:* usar los resultados para aprender y ajustar el sistema de gestión.

XIII. CONTROL DE CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES

No. DE VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	TIPO DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	APARTADOS MODIFICADOS	PÁGINAS AFECTADAS
1	23/03/2026	Mayor	Creación de Manual	n/a	n/a

