

RESOLUCIÓN NÚMERO DG GUION CERO CUARENTA Y CUATRO GUION DOS MIL VEINTISÉIS

(DG-044-2026)

GUATEMALA, VEINTINUEVE DE ABRIL DE DOS MIL VEINTISÉIS

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

Tiene a la vista para resolver la aprobación de la ACTUALIZACIÓN DEL PLAN OPERATIVO MULTIANUAL -POM- 2027-2031 y PLAN OPERATIVO ANUAL -POA- 2027, de conformidad con lo siguiente:

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 134 regula lo relacionado a las entidades autónomas y descentralizadas indicando que éstas actúan por delegación del Estado, y que la autonomía se concede únicamente cuando se estima indispensable para mayor eficiencia de la entidad y el mejor cumplimiento de sus fines.

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, creó el 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 tiene derecho. Asimismo, lo designó como ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica, autónoma, con patrimonio propio, independencia funcional y orgánica.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el Artículo 8 del Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de Presupuesto "*Los presupuestos públicos son la expresión anual de los planes del Estado, elaborados en el marco de la estrategia de desarrollo económico y social, en aquellos aspectos que exigen por parte del sector público, captar y asignar recursos conducentes para su normal funcionamiento y para el cumplimiento de los programas y proyectos de inversión, a fin de alcanzar las metas y objetivos sectoriales, regionales e institucionales.*" Así también, el Artículo 17 Bis del mismo Decreto, establece la obligación de publicar el Plan Estratégico y Operativo Anual y, las actualizaciones oportunas en función de sus programaciones, los indicadores de resultados y sus productos asociados. En ese mismo sentido el segundo párrafo del Artículo 24 del Acuerdo Gubernativo Número 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, establece que "*Los planes estratégicos y el operativo deberán ser enviados a la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, por las entidades e instituciones y demás antes que establece el Artículo 2 de la Ley, a más tardar el 30 de abril de cada año.*"

CONSIDERANDO

Que en atención a los instrumentos de planificación del Instituto de la Víctima que corresponden al Plan Operativo Multianual -POM- 2027-2031 y al Plan Operativo Anual -POA- 2027, los cuales fueron elaborados de conformidad con los lineamientos técnicos emitidos por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia y en concordancia con las normas vigentes en materia presupuestaria, pues dichos instrumentos contienen la programación de metas, resultados e indicadores necesarios para el cumplimiento de los fines institucionales del Instituto de la Víctima, por lo que resulta procedente su aprobación.

POR TANTO

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



RESUELVE

PRIMERO: Aprobar el Plan Operativo Multianual -POM- 2027-2031 y Plan Operativo Anual -POA- 2027 del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

SEGUNDO: Se instruye al Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, para que se realicen las acciones pertinentes, de conformidad con los plazos y disposiciones establecidas por los entes rectores relacionados.

TERCERO: Se instruye al Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica que realice la difusión correspondiente, a través de la página web del Instituto.

NOTIFIQUESE.



Rebeca Aída González Leche
Directora General
Instituto de la Víctima



Zarina Vanessa Guzmán Castañón
Secretaria General
Instituto de la Víctima



**Plan Operativo Multianual
POM 2027-2031**

**Plan Operativo Anual
POA 2027**

PRESENTACIÓN

El Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, responsable de brindar asistencia y atención a las víctimas de delito, de forma ordenada y planificada, llevó a cabo las planificaciones pertinentes y que mandatan los entes rectores, Ministerio de Finanzas y la Secretaría General de Planificación y Programación de la Presidencia SEGEPLAN, de conformidad con el artículo 24 del Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo 540-2013, resultado de ello, presenta el Plan Operativo Multianual -POM- 2027-2031, como instrumento de planificación orientador para el quehacer institucional en un período de 5 años, en él se proyectan los productos y subproductos que cuantifican las metas físicas y financieras multianuales para atender la misión institucional y a su vez conducirse hacia la visión, ambas establecidas en el Plan Estratégico Institucional -PEI- 2025-2029.

En esa misma línea, como instrumento de gestión operativa se presenta el Plan Operativo Anual -POA- 2027, el cual refleja el detalle de los productos y subproductos institucionales programados durante el año 2027, tomando en cuenta el historial presupuestario del Instituto de la Víctima y en concordancia con las estimaciones presupuestarias necesarias para su materialización siguiendo los procesos metodológicos hacia una Gestión por Resultados.

El Plan Operativo Anual 2027 como la herramienta operativa que conduce hacia los resultados de valor institucional brindar asistencia legal y victimológica a las víctimas del delito a través de la Asistencia Legal y Atención Victimológica, resultados que se encuentran alineados y en concordancia con las Prioridades Nacionales de Desarrollo, la Política General de Gobierno 2024-2028 y Metas Estratégicas de Desarrollo, tal como se establece en el PEI 2025-2028, y se operativiza atendiendo los Ejes, Objetivos Estratégicos y Operativos que permiten dar coherencia al funcionamiento y fortalecimiento institucional conforme lo establece la Ley Orgánica, Reglamentos y normativas vigentes.

Se resalta que el Plan Operativo Multianual -POM- 2027-2031 como herramienta de planificación de mediano plazo, conduce la proyección de resultados físicos y financieros sostenibles y el Plan Operativo Anual -POA- 2027 que establece los compromisos a corto plazo, estimando para el ejercicio fiscal 2027, con **UN PRESUPUESTO DE OCHENTA Y CINCO MILLONES DE QUETZALES EXACTOS (Q.85,000,000.00)** el cual permitirá avanzar en el mejoramiento de la calidad y sostenimiento de los servicios misionales para el otorgamiento de la atención a las víctimas del delito con calidad y calidez, transparencia y eficiencia.

Contenido

MARCO LEGAL	4
VINCULACIÓN CON POLÍTICAS PÚBLICAS	5
VINCULACIÓN ESTRATÉGICA A NIVEL INSTITUCIONAL	6
MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	7
A. MISIÓN	7
B. VISIÓN	7
C. PRINCIPIOS Y VALORES	7
D. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	9
E. POLÍTICA DE REPARACIÓN DIGNA	12
F. MEDIDAS DE REPARACIÓN DIGNA	13
G. RESULTADOS Y EVALUACIÓN NIVEL ESTRATÉGICO	13
ANÁLISIS SITUACIONAL	14
A. ASISTENCIA LEGAL	14
B. SERVICIOS VICTIMOLÓGICOS	15
C. COBERTURA NACIONAL	16
D. RECURSO HUMANO	17
E. TECNOLOGÍA	18
F. SITUACIÓN FINANCIERA	18
I. PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS	19
PLAN OPERATIVO MULTIANUAL 2027-2031	21
A. METAS DE PRODUCTO Y SUBPRODUCTO 2027-2031	22
B. INDICADOR DE PRODUCTO/SUBPRODUCTO POR AÑO 2027-2031	23
PLAN OPERATIVO ANUAL 2027	25
A. CUANTIFICACIÓN DE METAS FÍSICAS Y FINANCIERAS EJERCICIO FISCAL 2027	26
B. PROGRAMACIÓN CUATRIMESTRAL METAS FÍSICAS Y FINANCIERAS, EJERCICIO FISCAL 2027	27
C. INDICADORES DE PRODUCTO/SUBPRODUCTO POR CUATRIMESTRE, AÑO FISCAL 2027	28
D. HOJA DE RUTA, AÑO FISCAL 2027	29
E. DISTRIBUCIÓN PRESUPUESTO ANUAL, PARA EJERCICIO FISCAL 2027	33

MARCO LEGAL

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.

El Instituto de la Víctima es creado con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito, para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho; para ello atenderá a las víctimas que describe el artículo 117 del Código Procesal Penal, Decreto Número 51-92 del Congreso de la República, con especial interés en las víctimas directas afectadas.

La atención a víctimas se realiza a través del Modelo de Asistencia y Atención Integral - MAIVI-, fundamentado en un marco legal nacional e internacional que promueve el respeto, protección y garantía de los derechos de las víctimas del delito, en especial, en la Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso del Poder, brinda de forma gratuita, transversal, especializada y diferenciada, los servicios de asistencia legal y atención victimológica a la víctima del delito, con el objeto de que se garantice el acceso a la justicia y a un trato justo, para alcanzar la reparación digna, integral y transformadora a la que tienen derecho.

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.

Marco legal vinculado al Instituto de la Víctima, de conformidad con su mandato y en concordancia a su modelo de atención:

1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Decreto número 21-2016 y sus reformas.
3. Código Procesal Penal, Decreto 51-92.
4. Código Penal, Decreto 17-73.
5. Ley del Organismo Judicial, Decreto 2-89.
6. Ley Orgánica del Ministerio Público, Decreto 40-94.

7. Ley para la Protección de Sujetos Procesales y Personas Vinculadas a la Administración de Justicia Penal. Decreto 70-96.
8. Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer, Decreto 7-96.
9. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto 97-96.
10. Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, Decreto 22- 2008.
11. Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto 09-2009.
12. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, Decreto 27-2003.

VINCULACIÓN CON POLÍTICAS PÚBLICAS

El Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, de conformidad con el Plan Estratégico Institucional PEI 2025-2029, tiene una relación directa con las políticas públicas siguientes:

Análisis de políticas públicas					SPPD-02
Nombre de la institución: Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito					
Instrucciones:					
Identificar las políticas directamente relacionadas					
No.	Nombre de la política pública y año	Población afectada	Modalidades de inclusión institucional	Área responsable de incorporar en el que hacer institucional	Área responsable de verificar la incorporación
1	Política Criminal Democrática del Estado de Guatemala, 2015-2035	Población Guatemalteca en General	Contribuye al diseño de modelos de atención que respondan a las necesidades de las víctimas del delito, así como a la reparación digna e integral.	Director(a) de Asistencia Legal Director(a) Servicios Victimológicos	Dirección General Instituto de la Víctima
2	Política Nacional de Prevención de la Violencia y el Delito, Seguridad Ciudadana y Convivencia Pacífica, 2014-2034	Población Guatemalteca en General	Coordinar con entidades responsables lo relativo a la prevención de la violencia del delito, a través de la reparación y especialmente de las garantías de no repetición.	Director(a) de Asistencia Legal Director(a) Servicios Victimológicos	Dirección General Instituto de la Víctima
3	Política Pública de Protección Integral y Plan de Acción Nacional para la Niñez y Adolescencia de Guatemala, 2017	Niños, Niñas y Adolescentes	Desarrollar las acciones penales en coordinación con instituciones que velan por la protección de la niñez y adolescencia, para brindar la atención integral especializada.	Director(a) de Asistencia Legal Director(a) Servicios Victimológicos	Dirección General Instituto de la Víctima
4	Política Pública para la Convivencia y la Eliminación del Racismo y la Discriminación Racial, 2014	Pueblos Indígenas, Grupos socio-culturales y Ciudadanos	Brindar la asistencia y atención a las víctimas del delito con pertinencia cultural y lingüística, libre de racismo, sin discriminación étnica.	Director(a) de Asistencia Legal Director(a) Servicios Victimológicos	Dirección General Instituto de la Víctima
5	Política Pública Contra la Trata de Personas y Protección Integral a las Víctimas, 2014-2024	Víctima de Trata de Personas	Atención integral a las víctimas del delito de trata de personas y delitos conexos.	Director(a) de Asistencia Legal Director(a) Servicios Victimológicos	Dirección General Instituto de la Víctima
6	Política Nacional en Discapacidad, 2014-2024	Personas en situación de discapacidad	Brindar la asistencia y atención integral de acuerdo con las necesidades específicas de las personas en condiciones de vulnerabilidad, víctimas del delito, libre de discriminación.	Director(a) de Asistencia Legal Director(a) Servicios Victimológicos	Dirección General Instituto de la Víctima
7	Política Migratoria, 2023-2033	Personas migrantes	Brindar la asistencia y atención integral de acuerdo con las necesidades específicas de las personas en condiciones de vulnerabilidad, migrantes víctimas del delito.	Director(a) de Asistencia Legal Director(a) Servicios Victimológicos	Dirección General Instituto de la Víctima
8	Política de Reparación Digna para la Víctima del Delito, 2023-2033	Personas Víctimas de Delito	El Instituto de la Víctima de conformidad con su mandato y rectoría, es el encargado del seguimiento y cumplimiento de la Política de Reparación Digna para la Víctima del Delito, 2023-2033. De igual manera para la implementación de la misma el Instituto de la Víctima esta vinculado a 15 acciones priorizadas y 6 indicadores.	Director(a) de Asistencia Legal Director(a) Servicios Victimológicos	Dirección General Instituto de la Víctima

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2024-2029, Acuerdo Gubernativo DG-27-2024, de fecha 25 de abril de 2024

VINCULACIÓN ESTRATÉGICA A NIVEL INSTITUCIONAL

La alineación y vinculación estratégica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito con los Ejes Estratégicos de la Política General de Gobierno 2024-2028, Plan Nacional de Desarrollo Katún 2032 y Objetivos de Desarrollo Sostenible, se resumen a continuación:

Alineación y vinculación estratégica a nivel sectorial e institucional											
Sector	Políticas públicas asociadas	Eje K'atun	ODS	Prioridad Nacional de Desarrollo (PND)	Meta Estratégica de Desarrollo (MED)	99 metas (16 + 83)	Indicador PND	Seguimiento indicador	Resultado Estratégico (RE) 2025-2029	Coordinador RE	Corresponsables RE
Político Institucional	Política Nacional Prevención de la violencia y el delito, seguridad ciudadana y convivencia pacífica; Política Nacional de Seguridad, Política Criminal Democrática del Estado de Guatemala	Estado garante de los derechos humanos y conductor del desarrollo	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Fortalecimiento institucional, seguridad y justicia	MED 12. Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.	ESP3M2: En 2032, la impunidad ha disminuido sustancialmente, de manera que el país se sitúa en posiciones intermedias de los estándares mundiales de medición de este flagelo.	16.2.1 Casos de niños de 1 a 17 años que sufrieron algún castigo físico o agresión psicológica por los cuidadores en el mes anterior	OJ	RE_08. Para el 2029, se ha incrementado en 12 puntos la tasa de atención a las denuncias por violencia contra la mujer. (De 144.6 en 2023 a 156.6 en 2029 por cada cien mil mujeres).	MINGOB	MP, SVET.
Político Institucional	Política Pública contra la Trata de Personas y de protección integral a las víctimas 2014-2024; Política Nacional Prevención de la violencia y el delito, seguridad ciudadana y convivencia pacífica; Política Nacional de Seguridad, Política Criminal Democrática del Estado de Guatemala	Estado garante de los derechos humanos y conductor del desarrollo	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Fortalecimiento institucional, seguridad y justicia	MED 12. Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.	Meta 16.2: Poner fin al maltrato, la explotación, la trata, la tortura y todas las formas de violencia contra los niños	16.2.2 Número de víctimas de la trata de personas por cada 100,000 habitantes	MP	RE_08. Para el 2029, se ha incrementado en 12 puntos la tasa de atención a las denuncias por violencia contra la mujer. (De 144.6 en 2023 a 156.6 en 2029 por cada cien mil mujeres).	MINGOB	MP, SVET.
Político Institucional	Política Nacional Prevención de la violencia y el delito, seguridad ciudadana y convivencia pacífica; Política Nacional de Seguridad, Política Criminal Democrática del Estado de Guatemala	Estado garante de los derechos humanos y conductor del desarrollo	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Fortalecimiento institucional, seguridad y justicia	MED 12. Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.	Meta 5.2: Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.	16.2.3 Proporción de mujeres y hombres jóvenes de 18 a 29 años que habían sufrido violencia sexual antes de cumplir los 18 años	INACIF	RE_08. Para el 2029, se ha incrementado en 12 puntos la tasa de atención a las denuncias por violencia sexual contra la mujer. (De 144.6 en 2023 a 156.6 en 2029 por cada cien mil mujeres).	MINGOB	MP, SVET.
Político Institucional	Política de Cooperación Internacional No Reembolsable,	Estado garante de los derechos humanos y conductor del desarrollo	16. Paz, Justicia e instituciones sólidas	Fortalecimiento institucional, seguridad y justicia	MED 12. Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.	Meta 5.2: Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.	16.3.1 Proporción de las víctimas de violencia en los 12 meses anteriores que notificaron su victimización a las autoridades competentes u otros mecanismos de resolución de conflictos reconocidos oficialmente	INE y MINGOB	RE_08. Para el 2029, se ha incrementado en 12 puntos la tasa de atención a las denuncias por violencia contra la mujer. (De 144.6 en 2023 a 156.6 en 2029 por cada cien mil mujeres).	MINGOB	MP, SVET.
Político Institucional	Política Criminal Democrática del Estado de Guatemala, Política Pública para la Convivencia y la Eliminación del Racismo y la Discriminación Racial,	Estado garante de los derechos humanos y conductor del desarrollo	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Fortalecimiento institucional, seguridad y justicia	MED 11. Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	Meta ESP3M1. En 2032 la sociedad guatemalteca se desenvuelve en un contexto óptimo de seguridad y justicia	16.1.3 Casos de hombres y mujeres de 15 a 49 años de edad sometidos a violencia física, psicológica o sexual por cada 1,000 habitantes	MSPAS	RE_08. Para el 2029, se ha incrementado en 12 puntos la tasa de atención a las denuncias por violencia contra la mujer. (De 144.6 en 2023 a 156.6 en 2029 por cada cien mil mujeres).	MINGOB	MP, SVET.
Político Institucional	Política Nacional Prevención de la violencia y el delito, seguridad ciudadana y convivencia pacífica	Estado garante de los derechos humanos y conductor del desarrollo	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	Fortalecimiento institucional, seguridad y justicia	MED 11. Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	Meta ESP3M2. En 2032, la impunidad ha disminuido sustancialmente, de manera que el país se sitúa en posiciones intermedias de los estándares mundiales de medición de este flagelo	ESP3M2I2 Tasa de acceso a la justicia por cada 100,000 habitantes	OJ	RE_05. Para el 2029, se ha disminuido en 8.4 puntos la tasa de delitos cometidos contra el patrimonio de las personas. (De 55.4 en 2023 a 47.0 en 2029 por cada cien mil habitantes).	MINGOB	N/A

Fuente: Matriz de Caja de Herramientas de SEGEPLAN 2027, alimentada con información del Plan Estratégico Institucional 2024-2029, Acuerdo Gubernativo DG-27-2024, de fecha 25 de abril de 2024

MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El Instituto de la Víctima, a través de su Plan Estratégico Institucional -PEI- 2025-2029, orienta sus esfuerzos hacia el cumplimiento de su mandato y el fortalecimiento progresivo de su capacidad institucional, a través de la ampliación de su cobertura que permite extender sus servicios para la protección efectiva y oportuna de las víctimas de delito, con un presupuesto digno acorde al rol en la sociedad, que gestionado de manera pronta y cumplida disponga de los recursos necesarios para brindar la atención especializada, diferenciada y gratuita a las víctimas de delito, reconociendo los contextos en los cuales se encuentra, incluyendo sus necesidades, circunstancias y condiciones particulares, teniendo como fin último la recuperación integral de su proyecto de vida.

El Plan Estratégico Institucional 2025-2029, como instrumento estratégico base para la formulación del Plan Operativo Multianual 2027-2031 y Planes Operativo Anual 2027, se conducen de acuerdo con la Misión, Visión, Principios y Valores Institucionales.

A. 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.

B. 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.

C. Principios y Valores

El Instituto de la Víctima es una entidad de servicio público que debe prestar asistencia y atención a la víctima del delito, con apego a la Constitución Política de la República de Guatemala, su Ley Orgánica, a las leyes vigentes, así como a los instrumentos internacionales en materia de Derechos Humanos aceptados y ratificados por el

Estado de Guatemala. Son principios rectores del Instituto de la Víctima, los siguientes:

Calidez:

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

Atención especializada y diferenciada:

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

Igualdad y no discriminación:

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

Equidad:

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

Proporcionalidad:

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

Complementariedad:

Consiste en una serie de medidas adicionales, a fin de cubrir el cúmulo de afectaciones que conlleva el delito o la violación de los Derechos Humanos de la víctima del delito.

Progresividad:

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

Confidencialidad y reserva:

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

Debida diligencia:

Consiste en que el Instituto de la Víctima sea solícito en la asistencia y atención integral a la víctima del delito, construyendo el litigio estratégico, coadyuvando en la persecución penal que constitucionalmente le corresponde al Ministerio Público.

Interés superior del niño, niña y adolescente:

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

Pertinencia cultural y lingüística:

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

D. Ejes y Objetivos Estratégicos

Eje Estratégico 1.

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

Objetivo 1. Brindar orientación y asistencia legal, ejerciendo un litigio estratégico diferenciado y especializado, con enfoque en Derechos Humanos, para lograr la reparación digna a la que tiene derecho la víctima del delito.

Objetivo 2. Brindar orientación victimológica al usuario y/o víctima del delito.

Objetivo 3. Brindar atención y acompañamiento psicológico a la víctima del delito, para su recuperación emocional y reparación digna a la que tiene derecho.

Objetivo 4. Brindar atención médica a la víctima del delito, para su recuperación física y reparación digna a la que tiene derecho.

Objetivo 5. Brindar atención social y acompañamiento a la víctima del delito, para su recuperación integral y reparación digna a la que tiene derecho.

Objetivo 6. Brindar otros servicios especializados, para coadyuvar a la recuperación integral de la víctima del delito.

Objetivo 7. Gestionar los expedientes a través de un sistema informático específico, para el registro, resguardo y confiabilidad de la información.

Eje Estratégico 2.

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

Objetivo 1. Asegurar el funcionamiento de los sistemas informáticos y equipo informático del Instituto de la Víctima.

Objetivo 2. Modernizar la gestión administrativa, a través de la implementación de herramientas digitales.

Objetivo 3. Dotar a las sedes y subsedes con recursos y condiciones para su funcionamiento.

Objetivo 4. Facilitar a los trabajadores del Instituto de la Víctima vehículos en condiciones adecuadas para el cumplimiento de sus funciones.

Objetivo 5. Proveer de insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de las sedes y subsedes del Instituto de la Víctima.

Objetivo 6. Asignar recursos presupuestarios y financieros a las Direcciones, Departamentos y Unidades del Instituto de la Víctima.

Objetivo 7. Elaborar y presentar escenarios presupuestarios anuales para apertura y funcionamiento de sedes y subsedes.

Eje Estratégico 3.

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

Objetivo 1. Identificar cooperantes para viabilizar proyectos y/o programas que fortalezcan al Instituto de la Víctima.

Objetivo 2. Establecer lineamientos de coordinación interinstitucional para fortalecer al Instituto de la Víctima.

Objetivo 3. Establecer lineamientos de cooperación nacional e internacional para el fortalecimiento institucional.

Objetivo 4. Gestionar la suscripción de convenios, adendas y cartas de entendimiento, entre otros.

Eje Estratégico 4.

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

Objetivo 1. Desarrollar y cumplir los procesos de reclutamiento y selección de personal especializado para el cumplimiento de las obligaciones del Instituto de la Víctima.

Objetivo 2. Desarrollo de programas de formación y capacitación.

Objetivo 3. Evaluar el desempeño de los trabajadores del Instituto de la Víctima para fortalecer las áreas susceptibles de mejora.

Objetivo 4. Establecer un plan de carrera administrativa, para propiciar el crecimiento laboral.

Objetivo 5. Desarrollar condiciones que permitan fortalecer el clima laboral, para el buen desempeño de las funciones.

Eje Estratégico 5. Transversal.

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

Objetivo 1. Promover la correcta aplicación de leyes, reglamentos y normativa aplicar a la administración pública, así como la normativa interna del Instituto de la Víctima.

Objetivo 2. Desarrollar e implementar un plan estratégico de comunicación que permita dar a conocer el quehacer institucional y sus resultados a la población.

Objetivo 3. Monitoreo de medios de comunicación para establecer posturas institucionales de respuesta.

Objetivo 4. Promover la mejora continua a través de sistemas de gestión de calidad.

Objetivo 5. Realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención, protección y prestación del servicio a las víctimas del delito.

E. Política de Reparación Digna

La Política de Reparación Digna para la Víctima del Delito 2023-2033, aprobada a través del del Acuerdo Número 02-2023, del Consejo Directivo del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, tiene como propósito el cumplimiento de la Reparación Digna como un derecho de las víctimas del delito, a partir de los fundamentos de Derechos Humanos y victimológicos que lo sustentan.

Forma parte de los esfuerzos que buscan fortalecer la confianza en las instituciones públicas, la percepción de seguridad y en general, que las víctimas del delito puedan retomar o reconstruir su proyecto de vida.

F. Medidas de Reparación Digna

Las medidas de reparación digna son el mecanismo que busca que la víctima del delito sea remediada, de manera adecuada y efectiva como forma de promover la justicia. La reparación comprende cinco tipos: restitución, indemnización y/o compensación económica, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición. Las víctimas buscan acceder a una o varias de estas medidas dependiendo de los daños sufridos y el tipo de hecho victimizante y pueden ser individuales, colectivas, materiales, morales o simbólicas.

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, 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, comprende de :

- Medidas de restitución,
- Rehabilitación,
- Indemnización y/o compensación económica,
- Satisfacción; y,
- Garantías de no repetición.

G. Resultados y Evaluación Nivel Estratégico

En el Plan Estratégico Institucional 2025-2029, se establecieron los siguientes resultados:

Resultado Institucional Inmediato

Para el 2025, se ha incrementado en 2.24 puntos porcentuales la asistencia y atención a personas víctimas del delito a nivel nacional, de acuerdo con la base del año 2023 (De 0.97 en el 2023 a un 2.24 en 2025).

Resultado Institucional Intermedio

Para el 2027, se ha incrementado en 4.82 puntos porcentuales la asistencia y atención a personas víctimas del delito a nivel nacional (De 0.97 en el 2023 a un 4.82 en 2027).

Resultado Institucional Final

Para el 2029, se ha incrementado en 7.45 puntos porcentuales la asistencia y atención a personas víctimas del delito a nivel nacional (De 0.97 en el 2023 a un 7.45 en 2029).

A través de la ejecución del POA 2027, se comparará el rendimiento real contra los resultados esperados a nivel intermedio, para ello se realizan evaluaciones cuatrimestrales que permitirán determinar el cumplimiento al PEI 2025-2029.

ANÁLISIS SITUACIONAL

El análisis de la situación institucional se basó en los resultados de la gestión reportada en el Informe Anual y Público de 2025, debido a la temporalidad de la formulación de los planes institucionales POM 2027-2031 y POA 2027, el cual describe las principales actividades llevadas a cabo en el período 2025 por el Instituto, su resumen:

A. Asistencia Legal

Los servicios de asistencia legal comprenden en asistir a la víctima con calidad y calidez, coadyuvando a la reconstrucción de su proyecto de vida a través del acceso a la justicia, derivado que, dentro del proceso penal la víctima o el agraviado y el imputado siendo sujetos procesales, tienen derecho a la tutela jurídica efectiva, velando por cumplir el debido proceso, y así responder a las legítimas pretensiones de ambos. Haciendo uso razonable de los recursos y una debida diligencia de las asistencias legales, como resultado en el 2025 se contabilizaron 86,497 que abarcaron orientaciones legales-victimológicas, seguimientos a casos admisibles, audiencias de primera y segunda instancia y acompañamiento a víctimas ante el Ministerio Público.

A nivel nacional se generaron 4,372 expedientes legales que representan más de 100 delitos, que atentan contra la vida, integridad, libertad, patrimonio de las personas, entre otros.

La principal dificultad persiste en la cantidad de profesionales abogados con los que cuenta la institución para atender a víctimas del delito, puesto que las atenciones que se otorgan que requieren de planificaciones y preparaciones estratégicas para cada caso, vigilando cuidadosamente que se realicen de forma diferenciada y especializada de acuerdo con las características de cada caso.

B. Servicios Victimológicos

De conformidad con su mandato, el Instituto de la Víctima debe otorgar atenciones victimológicas, que abarquen como mínimo servicios psicológicos, sociales y médicos, los cuales deben ser otorgados con profesionales especializados en la materia, y equipados con insumos e infraestructura adecuada para el otorgamiento de un servicio integral y diferenciado.

La atención victimológica, para llevarla a cabo con efectividad y calidez, demanda de servicios de apoyo proveídos por equipos técnicos tales como servicio de niñera, traductores, asistencia para su protección, entre otros, todo ello coordinado de forma tal que permita la integralidad de los servicios, con enfoque de derechos humanos, victimológico, en atención informada del trauma, de interseccionalidad, de género, de multiculturalidad e interculturalidad, social de la discapacidad, transformador y generacional.

El trabajo integral realizado durante el 2025 cerro con 73,772 servicios victimológicos, punteando con 35,163 las atenciones psicológicas, siguiendo 30,384 atenciones sociales que incluyen visitas domiciliarias y coordinación de derivaciones, así como 6,224 asistencias médicas las cuales incluyen atenciones psiquiátricas. Otro dato de importancia en la calidad del servicio es el de interpretaciones de idiomas mayas proveído a víctimas y/o a sus familiares, el cual, al finalizar el año registró 1,223 atenciones.

Es importante resaltar que las atenciones victimológicas, permiten que las víctimas del delito reciban desde la primera atención servicios que coadyuven a su reparación digna; sin embargo, a pesar de los esfuerzos del equipo que conforma la Dirección de Servicios Victimológicos y los servicios de apoyo, existe una brecha significativa entre la capacidad actual y necesaria para cumplir con la integralidad y atención diferenciada a nivel nacional. La limitación de profesionales de psicología, trabajadores sociales y médicos, así como los medios de movilización siguen siendo las variables de mayor impacto, que no refleja incremento acorde a la calidad de los servicios que se deben realizar de manera efectiva a todas las víctimas de delito, y con ello aplicar con efectividad el Modelo de Atención Integral a las Víctimas del Delito MAIVI.

C. Cobertura Nacional

El otorgamiento de los servicios legal-victimológicos se brindan a las víctimas del delito, en cualquiera de nuestras sedes o subsedes a nivel nacional, mismas que están distribuidas en diferentes puntos del país, equipadas y adecuadas para poder brindar los servicios especializados, conforme la capacidad del personal a cargo de la atención otorgada.

El Instituto de la Víctima cuenta con 6 Sedes con instalaciones que permiten brindar la atención diferenciada y especializada, y 20 Subsedes que actualmente son utilizadas por los profesionales que son trasladados de acuerdo con las necesidades del servicio y capacidad financiera.

Los aspectos de relevancia radican en la limitación financiera para poder desconcentrar las operaciones institucionales que actualmente se encuentran concentradas en la Sede Central, lo que incide en no contar con suficientes recursos para cubrir el territorio nacional con la efectividad deseada.

La movilidad de las personas y el cumplimiento de las diligencias requeridas de recursos, tales como vehículos, pilotos para proporcionar una atención efectiva. Esto permitirá otorgar los servicios con la prontitud y calidad necesaria.

SEDES

1. Sede Central, Guatemala
2. Sede Regional de Quetzaltenango
3. Sede Departamental de Escuintla
4. Sede Departamental de Jutiapa
5. Sede Departamental de Alta Verapaz
6. Sede Departamental de Suchitepéquez

SUBSEDES

1. Subsede en MAINA
2. Subsede Femicidio zona 10
3. Subsede en el Ministerio Público de Gerona
4. Subsede en MAIMI
5. Subsede en Torre de Tribunales
6. Subsede Órganos Especializados en Delitos de Femicidio Santa Rosa
7. Subsede Complejo Judicial de Escuintla

8. Subsede en el Centro Integrado de Justicia del municipio de San Pedro Carchá, Departamento de Alta Verapaz
9. Subsede en el Centro Regional de Justicia de Occidente del Departamento de Quetzaltenango
10. Subsede Departamental de Sacatepéquez
11. Subsede Departamental de Jalapa
12. Subsede Departamental de Totonicapán
13. Subsede Departamental de Baja Verapaz
14. Subsede en el Juzgado Pluripersonal de Paz Penal del Departamento de Guatemala
15. Subsede Departamental de Zacapa
16. Subsede Departamental de Petén
17. Subsede Departamental de Quiché
18. Subsede Departamental de San Marcos
19. Subsede Departamental de Huehuetenango
20. Subsede Municipal de Puerto Barrios, departamento de Izabal
21. Subsede Municipal de Retalhuleu, departamento de Retalhuleu
22. Subsede Municipal de Sololá, departamento de Sololá

D. Recurso Humano

Para cumplir con su mandato, el Instituto de la Víctima requiere de equipos multidisciplinarios de diversas especialidades que brinden asistencias legales y servicios victimológicos en todo el territorio nacional. Asimismo, demanda recursos que permitan la dirección, supervisión y ejecución de los procesos estratégicos, de apoyo y de control interno.

Actualmente, el equipo está conformado por 329 trabajadores. Debido a la naturaleza de la institución, el mayor porcentaje de personal se concentra en atenciones legales y victimológicas a víctimas en cualquier parte del territorio nacional. Ante las variaciones presupuestarias que el Instituto de la Víctima ha tenido, ha cubierto sus necesidades de talento humano mediante la contratación de servicios profesionales y técnicos bajo renglón 029.

El fortalecimiento del talento humano sigue siendo una prioridad institucional. Dado que la asistencia legal y victimológica debe ser impartida por especialistas, la institución ha optimizado sus recursos financieros para no afectar la continuidad y calidad de sus servicios, manteniendo el debido balance al soporte administrativo.

Tal como lo establecen los ejes y objetivos estratégicos, la gestión y desarrollo del talento humano del Instituto de la Víctima es una prioridad, por tal razón para el año 2027 se tiene planificado el fortalecimiento de este, abarcando cantidad y mejoramiento de la capacidad de los profesionales y técnicos que demandan los procesos institucionales, focalizados en realizar una gestión pública eficiente, eficaz y transparente.

E. Tecnología

Conforme su mandato, es obligación del Instituto el disponer de un sistema informático que permita el registro de los datos personales y sociodemográficos, los requerimientos presentados por la víctima y las actuaciones realizadas por el personal, para ello se ha implementado un sistema identificado como Sistema Informático de Asistencia y Atención a la Víctima -SIAVI-, el cual permite llevar un registro de las atenciones que respalde el avance y/o estados de los casos legales y victimológicos. Como toda herramienta informática debe mantenerse vigente, con un mantenimiento preventivo y correctivo oportuno, que permitan que su información se mantenga disponible, íntegra, confiable y segura.

El esfuerzo de la Institución para el año 2027 se focalizará en mejorar las capacidades en cuanto a infraestructura y equipamiento tecnológico, con las medidas de seguridad necesarias que permitan la mínima interrupción de servicios.

F. Situación Financiera

Por la naturaleza de la función fundamental del Instituto de la Víctima el mantener al recurso humano ya existente es vital, puesto que en todo momento se vigila el no afectar los servicios que se brindan a las víctimas de delito, para su seguimiento y asistencia legal y servicios victimológicos.

El Instituto se aproxima a sus 6 años de funcionamiento, y en dicho período ha concretado avances importantes, no obstante, el sostenimiento de sus servicios ha presentado diversos desafíos por los presupuestos otorgados en los últimos años.

Para el año 2027, los esfuerzos estarán conducidos hacia el fortalecimiento del talento humano, optimización de procesos y procedimientos vigilando su cumplimiento a leyes y normas internas relacionadas y el mejoramiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones institucionales que permitan disponer de información útil para la eficiente toma de decisiones.

I. PRODUCTOS Y SUBPRODUCTOS

Los productos y subproductos de valor institucional, se establecieron conforme el Modelo Lógico de la Estrategia del Plan Estratégico Institucional -PEI- 2025-2029. Los mismos fueron configurados dentro de la Estructura Programática y vinculados a la Red de Categorías Programáticas vigente.

Ficha de Vinculación de la Planificación con la Red Programática vigente						
Nombre de la Institución:	INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO					
Vinculación de la Planificación con la Red Programática vigente						
Periodo:	2025-2029					
Planificación				Presupuesto		
Estructura Programática		Nivel del resultado			Red de categorías programáticas	
Resultados y productos institucionales		Inmediato	Intermedio	Final	Programas / Subprogramas	
Resultado	Para el 2029, se ha incrementado en 7.45 puntos porcentuales la asistencia y atención personas víctimas del delito a nivel nacional (De 0.97 en el 2023 a un 7.45 en 2029)			X	Actividades Centrales	Programa 01
Producto / Intervención	Dirección y Coordinación				Dirección y Coordinación	Actividad 001
Subproducto	Dirección y Coordinación				Nombre de la Obra si aplica	'000
Producto / Intervención	Supervisión de Sedes Regionales y Departamentales				Supervisión de Sedes	Actividad 002
Subproducto	Supervisión de Sedes Regionales y Departamentales				Nombre de la Obra si aplica	'000
Resultado	Para el 2029, se ha incrementado en 7.45 puntos porcentuales la asistencia y atención personas víctimas del delito a nivel nacional (De 0.97 en el 2023 a un 7.45 en 2029)			X	Asistencia y Atención a la Víctima del Delito	Programa 11
Producto / Intervención	Atención a personas víctimas de hechos delictivos				Atención a la víctima del Delito	Actividad 001
Subproducto	Atención a personas víctimas de hechos delictivos				Nombre de la Obra si aplica	'000
Producto / Intervención	Asistencia legal a personas víctimas de hechos delictivos				Asistencia Legal a la Víctima del Delito	Actividad 002
Subproducto	Asistencia legal a personas víctimas de hechos delictivos				Nombre de la Obra si aplica	'000



Plan Operativo Multianual POM 2027-2031

PLAN OPERATIVO MULTIANUAL 2027-2031

El Plan Operativo Multianual, como instrumento de planificación de carácter indicativo que da una orientación del quehacer del Instituto de la Víctima en un período de cinco (5) años, así como la gestión y producción institucional, detallando la programación anual y multianual de productos, subproductos, metas que atenderán los objetivos estratégicos del PEI 2025-2029, permitirá fundamentar la demanda de recursos presupuestarios a mediano plazo, conforme la proyección de fortalecimiento institucional establecida, la cual permitirá mejorar la cobertura institucional y proveer de manera más eficiente y acorde a sus necesidades los servicios institucionales.

El POM 2027-2031, siendo el eslabón, que vincula el marco estratégico del PEI 2025-2029 con el Plan Operativo Anual 2027, presenta un marco referencial para el apoyo a cumplir mediante las metas de los resultados estratégicos establecidos, que se logran en función de la producción y sus subproductos institucionales y sus presupuestos específicos.

Conforme la estructura matricial definida por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, y lineamientos emanados por el Ministerio de Finanzas en cuanto a estar acorde a la asignación presupuestaria en cada producto y subproducto, a continuación, se presenta la planificación multianual de los Productos y Subproductos con la proyección de metas físicas y financieras anuales e indicadores para el período del 2027-2031:

B. Indicador de producto/subproducto por año 2027-2031

Producto / Subproducto		Indicadores de Producto / subproducto																
		Nombre del indicador producto / subproducto	Fórmula del Indicador producto / subproducto	Línea base			2027		2028		2029		2030		2031		Meta del período	
				Año	Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos relativos en porcentaje	Datos Absolutos	Datos relativos en porcentaje	Datos Absolutos	Datos relativos en porcentaje	Datos Absolutos	Datos relativos en porcentaje	Datos Absolutos	Datos relativos en porcentaje	Datos Absolutos	Datos relativos en porcentaje
Dirección y Coordinación		Informes Presentados cuatrimestralmente y anualmente ante los entes rectores correspondientes	Informes presentados/Informes planificados	2026	4	100%	4	20%	4	20%	4	20%	4	20%	4	20%	20	100%
	Dirección y Coordinación	Informes Presentados cuatrimestralmente y anualmente ante los entes rectores correspondientes	Informes presentados/Informes planificados	2026	4	100%	4	20%	4	20%	4	20%	4	20%	4	20%	20	100%
Supervisión y Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes		Informes presentados cuatrimestralmente ante los entes rectores correspondientes	Informes presentados/Informes planificados	2026	3	100%	3	20%	3	20%	3	20%	3	20%	3	20%	15	100%
	Supervisión y Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes	Informes presentados cuatrimestralmente ante los entes rectores correspondientes	Informes presentados/Informes planificados	2026	3	100%	3	20%	3	20%	3	20%	3	20%	3	20%	20	100%
Atención Victimológica víctimas de hechos delictivos		Cantidad de atenciones victimológicas brindadas a víctimas de hechos delictivos	Cantidad de atenciones victimológicas brindadas / Cantidad de atenciones victimológicas programadas.	2023	73795	100%	74604	20%	74604	20%	74604	20%	74604	20%	74604	20%	373020	100%
	Atención Victimológica víctimas de hechos delictivos	Cantidad de atenciones victimológicas brindadas a víctimas de hechos delictivos	Cantidad de atenciones victimológicas brindadas / Cantidad de atenciones victimológicas programadas.	2023	73795	100%	74604	20%	74604	20%	74604	20%	74604	20%	74604	20%	20	100%
Asistencia Legal a personas víctimas de hechos delictivos		Cantidad de asistencias legales brindadas a víctimas de hechos delictivos	Cantidad de asistencias legales brindadas / Cantidad de asistencias legales programadas.	2023	73794	100%	74472	20%	74472	20%	74472	20%	74472	20%	74472	20%	372360	100%
	Asistencia legal a personas víctimas de hechos delictivos	Cantidad de asistencias legales brindadas a víctimas de hechos delictivos	Cantidad de asistencias legales brindadas / Cantidad de asistencias legales programadas.	2023	73794	100%	74472	20%	74472	20%	74472	20%	74472	20%	74472	20%	372360	100%



**Plan Operativo Anual
POA 2027**

PLAN OPERATIVO ANUAL 2027

Con base a la Gestión por Resultados -GPR-, alineado a la Planificación Estratégica Institucional 2025-2029 y Plan Operativo Multianual 2027-2031, el Plan Operativo Anual 2027 detalla los productos y subproductos que el Instituto de la Víctima tiene programadas realizar durante el año fiscal, en él se indican las metas concatenadas con el presupuesto proyectado, necesario para otorgar asistencia y atención a las víctimas de delito que así lo soliciten, la programación de la entrega de servicios se realiza a través del centro de costo institucional que centraliza la gestión administrativa y financiera en cuanto al registro de metas y gestión presupuestaria.

A través del Plan Operativo Anual 2027, se expresa la gestión operativa que detalla la programación de los productos y subproductos institucionales que, a través de sus resultados permitirán operativizar el plan nacional, las políticas públicas e institucionales y otros planes de acuerdo con la competencia del mandato del Instituto de la Víctima.

Para el año 2027, se programa llevar a cabo **74,472** asistencias legales y **74,604** servicios victimológicos, otorgados a víctimas de todo el territorio nacional a través de las sedes y subsedes habilitadas en diferentes puntos del país, la atención abarca el otorgamiento de asistencia legal-victimológica inicial, admisibilidad de casos, audiencias o visitas judiciales, diligencias de seguimiento y gestión de casos, sentencias condenatorias, obtención de reparaciones dignas, acompañamiento legal de forma presencial o telefónica a las personas migrantes en tránsito que hayan sido víctimas de delito y deseen constituirse como querellantes adhesivos en los procesos penales, el otorgamiento de atención psicológica, médica, psiquiátrica, social, servicio de guardería, servicio de Interprete, atención al migrante, coordinaciones y derivaciones victimológicas, y otorgamiento de espacio seguro. Asimismo, en cuanto a acciones de fortalecimiento se tienen planificadas actividades estratégicas y de apoyo que mejoren la calidad de los servicios, fortalezcan controles que permitan reducir y/o mitigar efectivamente los riesgos operativos y administrativos institucionales, continuar con el fortalecimiento del talento humano mejorando sus capacidades e incorporando nuevos talentos que permitirán contar con una institución más eficaz, eficiente y transparente.

La programación de los productos y subproductos serán materializados a través de las actividades que agreguen valor a los fines de las víctimas actuales y futuras, en cuanto a recuperar o reconstruir sus proyectos de vida por medio de su reparación digna y justa, brindando servicios de atención legal y victimológicos con calidad, calidez y en las condiciones adecuadas al servicio que le sea otorgado. A continuación, la programación de la meta, mensual e indicadores cuatrimestrales:

B. Programación Cuatrimestral Metas Físicas y Financieras, Ejercicio Fiscal 2027

Producto / Subproducto		Ejercicio fiscal 2027							
		Cuatrimestre I		Cuatrimestre II		Cuatrimestre III		Total del período	
		Meta física	Meta financiera en Quetzales	Meta física	Meta financiera en Quetzales	Meta física	Meta financiera en Quetzales	Meta física	Meta financiera en Quetzales
Dirección y Coordinación		2	10,487,906.00	1	10,487,906.00	1	10,487,906.00	4	31,463,718.00
	Dirección y Coordinación	2	10,487,906.00	1	10,487,906.00	1	10,487,906.00	4	31,463,718.00
Supervisión y Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes		1	141,563.64	1	141,563.64	1	141,563.64	3	424,691.00
	Supervisión y Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes	1	141,563.64	1	141,563.64	1	141,563.64	3	424,691.00
Atención Victimológica víctimas de hechos delictivos		24,868	7,901,336.00	24,868	7,901,336.00	24,868	7,901,336.00	74,604	23,704,008.00
	Atención Victimológica víctimas de hechos delictivos	24,868	7,901,336.00	24,868	7,901,336.00	24,868	7,901,336.00	74,604	23,704,008.00
Asistencia Legal a personas víctimas de hechos delictivos		24,824	9,802,527.64	24,824	9,802,527.64	24,824	9,802,527.64	74,472	29,407,583.00
	Asistencia legal a personas víctimas de hechos delictivos	24,824	9,802,527.64	24,824	9,802,527.64	24,824	9,802,527.64	74,472	29,407,583.00

C. Indicadores de Producto/Subproducto por cuatrimestre, año fiscal 2027

Producto / Subproducto	Indicadores de Producto / subproducto												
	Línea base			Año		Cuatrimestre I 2027		Cuatrimestre II 2027		Cuatrimestre III 2027		Meta del periodo	
	Nombre del indicador producto / subproducto	Fórmula del Indicador producto / subproducto	Año	Datos Absolutos	Datos Relativos	Datos Absolutos	Datos relativos en porcentaje	Datos Absolutos	Datos relativos en porcentaje	Datos Absolutos	Datos relativos en porcentaje	Datos Absolutos	Datos relativos en porcentaje
Dirección y Coordinación	Informes Presentados cuatrimestralmente y anualmente ante los ante los entes rectores correspondientes	Informes presentados/Informes planificados	2,023	4	100	1	25	1	25	2	50	4	100
	Dirección y Coordinación	Informes Presentados cuatrimestralmente y anualmente ante los ante los entes rectores correspondientes	2,023	4	100	1	25	1	25	2	50	4	100
Supervisión y Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes	Informes presentados cuatrimestralmente ante los entes rectores correspondientes	Informes presentados/Informes planificados	2,023	3	100	1	33	1	33	1	34	3	100
	Supervisión y Apoyo Logístico a Sedes y Subsedes	Informes presentados cuatrimestralmente ante los entes rectores correspondientes	2,023	3	100	1	33	1	33	1	34	3	100
Atención Victimológica víctimas de hechos delictivos	Cantidad de atenciones victimológicas brindadas a víctimas de hechos delictivos	Cantidad de atenciones victimológicas brindadas / Cantidad de atenciones victimológicas programadas.	2,023	73,376	100	24,868	33	24,868	33	24,868	34	74,604	100
	Atención Victimológica víctimas de hechos delictivos	Cantidad de atenciones victimológicas brindadas a víctimas de hechos delictivos	2,023	73,376	100	24,868	33	24,868	33	24,868	34	74,604	100
Asistencia Legal a personas víctimas de hechos delictivos	Cantidad de asistencias legales brindadas a víctimas de hechos delictivos	Cantidad de asistencias legales brindadas / Cantidad de asistencias legales programadas.	2,023	73,379	100	24,824	33	24,824	33	24,824	34	74,604	100
	Asistencia legal a personas víctimas de hechos delictivos	Cantidad de asistencias legales brindadas a víctimas de hechos delictivos	2,023	73,379	100	24,824	33	24,824	33	24,824	34	74,472	100

Ruta de trabajo																													
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR	DÍAS	%	Mes 1																				Mes n				RESPONSABLE	RECURSOS NECESARIOS
				Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4					Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4		
				Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Lun	Mar	Mie	Jue		
	Actividades administrativas y de fortalecimiento																												
19	Ejecución Presupuestaria, Anteproyecto de Presupuesto, Informe de Gestión Presupuestaria, gestión de la programación, coordinación, ejecución y control del presupuesto	1	0.27%																										
				8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
20	Dotación, capacitación, administración y control de personal especializado y necesario para el cumplimiento de las obligaciones del Instituto	1	0.27%																										
				8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
21	Planificación anual de compras, procesos de compra y contrataciones de servicios, insumos, bienes necesarios para el cumplimiento de las obligaciones del Instituto	1	0.27%																										
				8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
22	Planificación e implementación de Campañas de Divulgación en diferentes medios de comunicación a nivel nacional	1	0.27%																										
				8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
23	Reuniones, ordinarias y extraordinarias con Consejo Directivo	1	0.27%																										
				4																									
24	Elaboración del Plan Operativo Anual, Ejecución de Metas Físicas mensual y elaboración de Informes Cuatrimestrales y Anuales	1	0.27%																										
				8																									
25	Auditorías Internas según programación	1	0.27%																										
				8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
26	Creación de un Sistema Moderno y Ágil para el Control y Resguardo de los Expedientes Físicos de las Víctimas del Delito atendidas por el Instituto	1	0.27%																										
				8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
27	Optimización del Sistema SIAVI, verificando su funcionalidad y calidad de los registros	1	0.27%																										
				8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

E. Distribución Presupuesto Anual, para ejercicio fiscal 2027

Programa	Descripción	Costo Anual
1	Dirección y Coordinación	Q31,463,718.00
	Supervisión de Sedes	Q424,691.00
11	Atención a personas víctimas de hechos delictivos	Q23,704,008.00
	Asistencia legal a personas víctimas de hechos delictivos	Q29,407,583.00
	Sumas	Q85,000,000.00