

**ACUERDO NÚMERO DG GUION CERO NOVENTA Y SEIS GUION DOS MIL VEINTISÉIS**

(DG-096-2026)

**GUATEMALA, VEINTICUATRO DE JUNIO 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, 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 registró por lo establecido en su Ley Orgánica y su Reglamento General.

**CONSIDERANDO**

Que el Acuerdo A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas, que aprobó las "Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental" establece en su Marco Conceptual, que es responsabilidad de la máxima autoridad definir las 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 Descripción de Perfiles de Puestos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito", delimita el marco técnico y normativo que describe las tareas, responsabilidades, requisitos, competencias y relaciones funcionales de los puestos existentes en el Instituto de la Víctima, lo que coadyuva a un eficaz desempeño institucional que guarda coherencia con los instrumentos normativos vigentes.

**CONSIDERANDO**

Que el Artículo 45 del Acuerdo Número 68-2022 de la Dirección General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Reglamento Orgánico Interno del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, establece: "**Cumplimiento.** Cada Director (a), Jefe (a) y/o Encargado (a) del Instituto de la Víctima, en el ámbito de su competencia, es responsable de la actualización de los manuales respectivos y normativa interna aplicable, como resultado de la aplicación del presente Reglamento", por lo que se estima pertinente aprobar el "Manual de Descripción de Perfiles de Puestos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Versión Dos (2)".

**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; 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 Descripción de Perfiles de Puestos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Versión Dos (2)", el cual consta de trescientas cincuenta y siete (357) páginas impresas, las que son rubricadas y selladas por la Dirección General.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** El Manual de Descripción de Perfiles de Puestos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Versión Dos (2), es de aplicación obligatoria para todas sus dependencias y debe ser implementado en el ámbito de su competencia.



**Artículo 3. Responsabilidad.** La Dirección de Recursos Humanos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, es la responsable de la administración, implementación, interpretación, actualización, seguimiento y supervisión del cumplimiento del Manual de Descripción de Perfiles de Puestos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Versión Dos (2), debiendo coordinar con las distintas dependencias institucionales, las acciones necesarias para su adecuada aplicación, en el ejercicio de sus funciones y competencias.

**Artículo 4. Socialización y comunicación.** El Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica del Instituto de la Víctima, es el responsable de la socialización del Manual Descripción de Perfiles de Puestos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito Versión Dos (2), aprobado a través del presente Acuerdo, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

**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 Descripción de Perfiles de Puestos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, Versión Dos (2).

**Artículo 6. Derogatoria.** Se deroga el Acuerdo Número DG-04-2020 de la Dirección del Instituto de la Víctima de fecha tres de enero de dos mil veinte, que aprobó la Versión Uno (1) del Manual Descripción de Perfiles de Puestos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

**Artículo 7. Vigencia.** El presente acuerdo surte sus efectos legales inmediatamente.

**NOTIFÍQUESE.**



**Rebeca Aída González Leche**  
Directora General  
Instituto de la Víctima



**Ana Cecilia García Max**  
Secretaria General  
Instituto de la Víctima



Instituto de la  
**VÍCTIMA**

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
DRH-MA-03**

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE  
PUESTOS DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y  
ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

**VERSIÓN 2**

**Aprobado con Acuerdo DG-96-2026, el 24 de junio de 2026**

**GUATEMALA, JUNIO 2026**



**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 2 de 357

Vigencia: 24/06/2026







Código: DRH-MA-3

Elaboración: 03/07/2025

**Ámbito de Aplicación:**

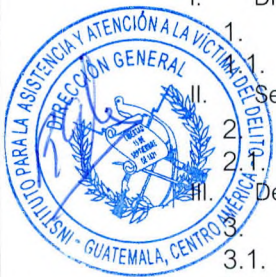
DIRECCIONES, DEPARTAMENTOS, UNIDADES, SEDES Y SUBSEDES DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS  
DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A  
LA VÍCTIMA DEL DELITO**


| <b>Etapas</b>                           | <b>Nombre y cargo</b>   | <b>Firma</b>   | <b>Fecha</b> |
|---|---|--|--------------|
| <b>Elaborado por:</b>                   | Selvin Giovanni Suncar Paz<br>Jefe<br>Departamento de Desarrollo de Personal y<br>Clasificación de Puestos<br>Dirección de Recursos Humanos |   | 03/07/2025   |
| <b>Diseñado y<br/>Estructurado por:</b> | María Yessenia Rojas Torres<br>Jefe<br>Departamento de Planificación y Desarrollo<br>Institucional  |  | 26/01/2026   |
| <b>Revisado por:</b>                    | María Yessenia Rojas Torres<br>Jefe<br>Departamento de Planificación y Desarrollo<br>Institucional  |  | 03/06/2026   |
|   | Luis Gerardo Mendizábal Puac<br>Director<br>Dirección de Recursos Humanos   |  |              |
|   | Ana Cecilia García Max<br>Secretaria General  |  | 10/06/2026   |
| <b>Aprobado por:</b>                    | Rebeca Aída González Leche<br>Directora General   |  | 24/06/2026   |

**ÍNDICE**

|  |        |
|--|--------|
| <b>CAPITULO I</b> .....  | 7      |
| Generalidades del Manual .....   | 7      |
| A. Introducción .....  | 7      |
| B. Objetivo General.....   | 7      |
| C. Objetivos Especificos .....   | 7      |
| D. Alcance .....   | 8      |
| E. Disposiciones Legales .....   | 8      |
| F. Definiciones.....   | 8      |
| G. Competencias Laborales .....  | 10     |
| o <i>Tabla No. 1: Descripción del nivel ocupacional</i> .....                  | 10     |
| o <i>Tabla No. 2: Asignación de competencias</i> .....                         | 11     |
| o <i>Tabla No. 3: Descripción de competencias laborales</i> .....              | 12     |
| H. Nomenclatura para Descriptores de Perfiles de Puestos.....                  | 13     |
| <br><b>CAPITULO II</b> .....   | <br>19 |
| Aspectos generales del Instituto de la Víctima.....                            | 19     |
| A. Marco General .....   | 19     |
| B. Filosofía Institucional.....  | 19     |
| C. Principios Institucionales.....   | 19     |
| <br><b>CAPITULO III</b> .....  | <br>21 |
| Organigrama estructural del Instituto de la Víctima .....                      | 21     |
| <br><b>CAPITULO IV</b> .....   | <br>22 |
| Estructura y Descriptores de Perfiles de Puestos .....                         | 22     |
| I. Dirección General.....  | 22     |
| 1. Director General .....  | 23     |
| 1. Asistente de Dirección General .....  | 25     |
| II. Secretaría General.....  | 27     |
| 2. Secretario General .....  | 28     |
| 2. Asistente Administrativo I .....  | 30     |
| III. Departamento Jurídico .....   | 32     |
| Jefe del Departamento Jurídico .....   | 33     |
| 3.1. Profesional A-II del Departamento Jurídico.....                           | 35     |
| 3.2. Técnico Especializado II del Departamento Jurídico.....                   | 37     |
| IV. Departamento de Auditoría Interna .....                                    | 39     |
| 4. Auditor Interno .....   | 40     |
| 4.1. Profesional B-III de Auditoría Interna .....                              | 42     |
| 4.2. Asistente Administrativo I .....  | 44     |
| V. Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica.....               | 46     |
| 5. Jefe del Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica .....     | 47     |
| 5.1. Profesional B-III en Comunicación Digital .....                           | 49     |
| 5.2. Técnico Especializado I de Comunicación Institucional y Estratégica ..... | 51     |
| VI. Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional .....             | 53     |
| 6. Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional .....     | 54     |
| 6.1. Profesional A-III de Planificación y Desarrollo Institucional .....       | 57     |
| 6.2. Profesional B-I de Planificación y Desarrollo Institucional .....         | 59     |



|         |  |     |
|---------|--|-----|
| 6.3.    | Técnico Especializado II de Planificación Institucional.....   | 61  |
| 6.4.    | Asistente Administrativo I .....   | 63  |
| 6.5.    | Jefe de la Unidad de Monitoreo y Estadística.....  | 65  |
| 6.5.1.  | Profesional C-II de Monitoreo y Estadística .....  | 67  |
| 6.6.    | Jefe de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional .....                                   | 69  |
| 6.6.1.  | Profesional B-II de Organización y Desarrollo Institucional .....                                    | 71  |
| 6.7.    | Jefe de la Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales.....                                    | 73  |
| 6.7.1.  | Profesional C-I de Relaciones Nacionales e Internacionales .....                                     | 75  |
| 6.8.    | Jefe de la Unidad de Modernización Institucional .....   | 77  |
| 6.8.1.  | Profesional C-II de Modernización Institucional.....   | 79  |
| VII.    | Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.....                                    | 81  |
| 7.      | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación .....                          | 82  |
| 7.1.    | Profesional B-III de Tecnologías de la Información y Comunicación .....                              | 85  |
| 7.2.    | Asistente Administrativo I .....   | 88  |
| 7.3.    | Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica.....  | 90  |
| 7.3.1.  | Técnico Especializado III de Infraestructura Tecnológica.....  | 93  |
| 7.3.2.  | Técnico I de Infraestructura Tecnológica.....  | 95  |
| 7.4.    | Jefe de la Unidad de Soporte Técnico .....   | 97  |
| 7.4.1.  | Técnico Especializado I de Soporte Técnico .....   | 99  |
| 7.5.    | Jefe de la Unidad de Sistemas de Información .....   | 101 |
| 7.5.1.  | Profesional B-III en Administración de Base de Datos.....  | 103 |
| 7.5.2.  | Profesional B-II de Desarrollo de Software .....   | 105 |
| 7.5.3.  | Técnico Especializado III de Desarrollo de Software .....  | 107 |
| 7.5.4.  | Técnico Especializado III de Análisis de Datos.....  | 109 |
| 7.5.5.  | Técnico I de Sistemas de Información.....  | 111 |
| VIII.   | Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales.....   | 113 |
| 8.      | Jefe de la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales .....                                       | 114 |
| 8.1.    | Profesional B-II de Seguridad y Riesgos Institucionales .....  | 116 |
| 8.2.    | Técnico Especializado I de Seguridad y Riesgos Institucionales .....                                 | 118 |
| 8.3.    | Asistente Administrativo .....   | 120 |
| IX.     | Unidad de Control Interno.....   | 122 |
| 9.      | Jefe de la Unidad de Control Interno.....  | 123 |
| 9.1.    | Profesional B-II de Control Interno.....   | 125 |
| 9.2.    | Asistente Administrativo .....   | 127 |
| X.      | Unidad De Género.....  | 129 |
| 10.     | Jefe de la Unidad de Género .....  | 130 |
| 10.1.   | Asistente Administrativo .....   | 132 |
| XI.     | Unidad De Acceso a la Información Pública .....  | 134 |
| 11.     | Jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública.....  | 135 |
| 11.1.   | Técnico Especializado III en Información Pública.....  | 137 |
| XII.    | Dirección de Asistencia Legal .....  | 140 |
| 12.     | Director de Asistencia Legal .....   | 141 |
| 12.1.   | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna .....                                | 144 |
| 12.2.   | Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad..... | 147 |
| 12.3.   | Jefe de la Unidad de la Niñez y Adolescencia.....  | 150 |
| 12.4.   | Jefe de la Unidad Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer .....              | 152 |
| 12.4.1. | Abogado A-I.....   | 154 |
| 12.4.2. | Abogado B-III.....   | 157 |
| 12.4.3. | Abogado B-II.....  | 160 |
| 12.4.4. | Abogado B-I.....   | 162 |

|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

|           |   |     |
|-----------|---|-----|
| 12.4.5.   | Abogado C-II .....                                  | 164 |
| 12.4.6.   | Abogado C-I .....                                   | 166 |
| 12.4.7.   | Notificador .....                                   | 168 |
| 12.4.8.   | Procurador .....                                    | 170 |
| 12.4.9.   | Asistente Administrativo I.....                     | 172 |
| XIII.     | Dirección de Servicios Victimológicos.....          | 174 |
| 13.       | Director de Servicios Victimológicos.....           | 175 |
| 13.1.     | Asistente Administrativo I.....                     | 178 |
| 13.2.     | Jefe del Departamento de Psicología .....           | 180 |
| 13.2.1.   | Psicólogo B-II .....                                | 183 |
| 13.2.2.   | Psicólogo B-I .....                                 | 185 |
| 13.2.3.   | Psicólogo C-II.....                                 | 188 |
| 13.2.4.   | Psicólogo C-I.....                                  | 191 |
| 13.3.     | Jefe del Departamento de Trabajo Social .....       | 193 |
| 13.4.     | Trabajador Social B-II.....                         | 195 |
| 13.5.     | Trabajador Social B-I.....                          | 198 |
| 13.5.1.   | Trabajador Social C-II.....                         | 201 |
| 13.5.2.   | Trabajador Social C-I.....                          | 204 |
| 13.5.3.   | Intérprete .....                                    | 206 |
| 13.5.4.   | Anfitriona .....                                    | 208 |
| 13.5.5.   | Técnico de Recepción y Atención Institucional ..... | 210 |
| 13.5.6.   | Investigador de Servicios Victimológicos .....      | 212 |
| 13.6.     | Jefe de la Unidad de Resguardo a la Víctima.....    | 214 |
| 13.6.1.   | Técnico de Resguardo a la Víctima.....              | 216 |
| 13.7.     | Jefe del Departamento Médico .....                  | 218 |
| 13.7.1.   | Médico A-I.....                                     | 220 |
| 13.7.2.   | Médico B-II .....                                   | 223 |
| 13.7.3.   | Médico C-II.....                                    | 226 |
| 13.7.4.   | Enfermera .....                                     | 229 |
| XIV.      | Dirección Financiera .....                          | 231 |
| 14.       | Director Financiero .....                           | 232 |
| 14.1.     | Asistente Administrativo I.....                     | 235 |
| 14.2.     | Técnico Especializado I Financiero .....            | 237 |
| 14.3.     | Jefe del Departamento de Presupuesto .....          | 239 |
| 14.3.1.   | Analista C-I de Presupuesto .....                   | 241 |
| 14.4.     | Jefe del Departamento de Tesorería.....             | 243 |
| 14.4.1.   | Analista C-I de Tesorería.....                      | 245 |
| 14.4.2.   | Técnico Especializado II de Tesorería.....          | 247 |
| 14.5.     | Jefe del Departamento de Contabilidad .....         | 249 |
| 14.5.1.   | Analista C-I de Contabilidad .....                  | 251 |
| 14.5.2.   | Jefe de la Unidad de Inventarios .....              | 253 |
| 14.5.2.1. | Técnico Especializado I de Inventarios .....        | 255 |
| XV.       | Dirección Administrativa.....                       | 257 |
| 15.       | Director Administrativo.....                        | 258 |
| 15.1.     | Asistente Administrativo I.....                     | 260 |
| 15.2.     | Analista C-II Administrativo.....                   | 262 |
| 15.3.     | Analista C-I Administrativo .....                   | 264 |
| 15.4.     | Técnico Especializado I Administrativo.....         | 266 |
| 15.5.     | Técnico II Administrativo de Sede.....              | 268 |
| 15.6.     | Recepcionista administrativa .....                  | 270 |
| 15.7.     | Jefe del Departamento de Servicios Generales.....   | 272 |





**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**


CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 6 de 357

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| 15.7.1.   | Técnico Especializado II de Servicios Generales.....                               | 274 |
| 15.7.2.   | Técnico I de Servicios Generales.....  | 276 |
| 15.7.3.   | Mensajero.....   | 278 |
| 15.7.4.   | Jefe de la Unidad de Transporte.....   | 280 |
| 15.7.4.1. | Piloto Especializado.....  | 282 |
| 15.7.4.2. | Piloto III.....  | 284 |
| 15.7.4.3. | Piloto.....  | 286 |
| 15.7.5.   | Jefe de la Unidad de Mantenimiento e Infraestructura.....                          | 288 |
| 15.7.5.1. | Profesional C-II de Mantenimiento e Infraestructura.....                           | 290 |
| 15.7.5.2. | Conserje.....  | 292 |
| 15.7.6.   | Jefe de la Unidad de Archivo.....  | 293 |
| 15.7.6.1. | Técnico Especializado II de Archivo Institucional.....                             | 296 |
| 15.8.     | Jefe del Departamento de Compras.....  | 298 |
| 15.8.1.   | Técnico Especializado III de Compras.....  | 300 |
| 15.8.2.   | Técnico Especializado II de Compras.....   | 302 |
| 15.8.3.   | Técnico Especializado I de Compras.....  | 304 |
| 15.8.4.   | Jefe de la Unidad de Almacén.....  | 306 |
| 15.8.4.1. | Técnico Especializado II de Almacén.....   | 308 |
| 15.8.5.   | Jefe de la Unidad de Centro de Costos.....   | 310 |
| 15.8.5.1. | Analista C-II de Centro de Costos.....   | 312 |
| XVI.      | Dirección de Recursos Humanos.....   | 314 |
| 16.       | Director de Recursos Humanos.....  | 315 |
| 16.1.     | Profesional Laboral de Recursos Humanos.....                                       | 318 |
| 16.2.     | Asistente Profesional de Recursos Humanos.....                                     | 320 |
| 16.3.     | Asistente Administrativo de Recursos Humanos.....                                  | 322 |
| 16.4.     | Jefe del Departamento de Nóminas y Planillas.....                                  | 324 |
| 16.4.1.   | Profesional B-I de Nóminas y Planillas.....  | 327 |
| 16.5.     | Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal.....      | 330 |
| 16.5.1.   | Analista C-II de Acciones de Personal.....   | 333 |
| 16.5.2.   | Técnico Especializado III de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal.....  | 336 |
| 16.5.3.   | Jefe de la Unidad de Registro de Personal.....                                     | 338 |
| 16.5.3.1. | Técnico Especializado II de Registro de Personal.....                              | 340 |
| 16.6.     | Jefe del Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos.....    | 342 |
| 16.6.1.   | Técnico Especializado II de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos..... | 345 |
| 16.6.2.   | Jefe de la Unidad de Evaluación del Desempeño.....                                 | 347 |
| 16.6.2.1. | Técnico Especializado II de Evaluación del Desempeño.....                          | 349 |
| 16.7.     | Jefe del Departamento de Capacitación y Formación.....                             | 351 |
| 16.7.1.   | Técnico Especializado II de Capacitación y Formación.....                          | 354 |
|           | Control de Cambios y Actualizaciones.....  | 357 |

|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

**CAPITULO I**  
Generalidades del Manual

**A. Introducción**

El Manual de Descripción de Perfiles de Puestos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito constituye un instrumento técnico - normativo fundamental para la gestión estratégica del talento humano, orientado a fortalecer la eficiencia operativa y la calidad de los servicios brindados a las víctimas del delito.

Este documento se sustenta en enfoques de administración de recursos humanos que reconocen la importancia de contar con descripciones claras y estructuradas de las tareas, responsabilidades, requisitos, competencias y relaciones funcionales de cada puesto que integra la estructura nominal del Instituto de la Víctima, en concordancia con su marco normativo vigente y los principios de legalidad, transparencia, equidad y mejora continua.

La elaboración y actualización del Manual responde a la necesidad de mantener la coherencia y alineación entre los distintos instrumentos de gestión institucional vigentes en el Instituto de la Víctima, tales como el Reglamento General de la Ley Orgánica, Reglamento Orgánico Interno (ROI), Reglamento Interno de Trabajo (RIT), Manual de Organización y Funciones (MOF), Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Manual de Puestos y Salarios.

Asimismo, permite contar con una base técnica para procesos esenciales para la administración del recurso humano, tales como la provisión, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, movilidad interna, desarrollo del talento humano, diseño de la carrera administrativa, entre otros; adicionalmente, promueve la identificación del personal con la misión, visión y objetivos estratégicos institucionales, al facilitar la comprensión del rol que cada puesto desempeña en el cumplimiento del mandato del Instituto de la Víctima.

Su finalidad es proporcionar información clara y uniforme para los trabajadores del Instituto de la Víctima, facilitando la comprensión de sus tareas y su eficiente ejecución. De esta manera, el Manual contribuye a promover la transparencia, el orden administrativo y el cumplimiento de los objetivos institucionales, en concordancia con la normativa vigente y los principios de eficiencia, eficacia y legalidad en el servicio público.



**B. Objetivo General**

Establece el marco técnico y normativo que describa de forma clara, estructurada y estandarizada las tareas, responsabilidades, requisitos, competencias y relaciones funcionales de los puestos que integran la estructura del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, con el fin de fortalecer la gestión del talento humano, promover la eficiencia institucional y procurar la coherencia con los instrumentos normativos vigentes.

**C. Objetivos Específicos**

- Diseñar un instrumento técnico de consulta permanente que contribuya a la transparencia, equidad y mejora continua en la gestión del recurso humano, alineando el quehacer institucional con la misión, visión y objetivos estratégicos del Instituto.
- Establecer con precisión las tareas, responsabilidades y jerarquías de cada puesto dentro del Instituto de la Víctima, facilitando la supervisión, coordinación y comunicación entre Direcciones, Departamentos y Unidades, para fortalecer la organización institucional.

- Describir los perfiles de los puestos institucionales, incluyendo los requisitos de formación académica, experiencia, conocimientos y competencias necesarias, para orientar los procesos de administración del recurso humano del Instituto de la Víctima.

#### D. Alcance

El Manual de Descripción de Perfiles de Puestos es de carácter obligatorio para todas las Direcciones, Departamentos, Unidades, Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima ya que su contenido orienta los procesos de gestión del talento humano, promoviendo la uniformidad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de las funciones institucionales.

#### E. Disposiciones Legales

- 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**.
- Acuerdo Número DG-33-2020, de fecha 4 de septiembre de 2020, **Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima**.
- Acuerdo Número DG-68-2022, de 19 de diciembre de 2022, **Reglamento Orgánico Interno del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito**.
- Acuerdo Número DG-95-2026, de fecha 22 de junio de 2026, **Manual de Organización y Funciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, versión 4**.
- Acuerdo Número DG-76-2025, de fecha 23 de julio de 2025, **Manual de Puestos y Salarios del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, versión 5**.
- Acuerdo Número A-039-2023, emitido por la Contraloría General de Cuentas, **Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental**.

#### F. Definiciones

A continuación, se presentan definiciones específicas para el Manual de Descripción de Perfiles de Puestos, con el propósito de establecer un marco conceptual que facilite la comprensión de los términos empleados:

- **Actitud:** Disposición personal que refleja los valores, convicciones y creencias que influyen en la forma de actuar y relacionarse en el entorno laboral; se manifiesta a través de comportamientos observables coherentes con dichos valores.
- **Aptitud:** Conjunto de capacidades que facilitan el aprendizaje, la comprensión y la adaptación a diferentes situaciones del entorno laboral; representa la predisposición o potencial de la persona para aprender y desempeñarse eficazmente.
- **Carrera administrativa:** Proceso mediante el cual los trabajadores pueden desarrollarse profesionalmente dentro de la institución, con base en méritos, evaluación del desempeño y cumplimiento de los requisitos establecidos.
- **Código del Descriptor de Perfil de Puesto:** Identificador alfanumérico asignado al puesto según la nomenclatura institucional, que permite su clasificación, seguimiento y organización dentro del Manual de Descripción de Perfiles de Puestos.
- **Código nominal del puesto:** Identificador numérico asignado al puesto según el Manual de Puestos y Salarios vigente, utilizado para su clasificación y para la gestión administrativa del recurso humano.
- **Competencias Básicas:** Conjunto de capacidades fundamentales que permiten a la persona desenvolverse con eficacia en distintos contextos laborales y sociales.

- **Competencias Conductuales:** Características personales y socioemocionales vinculadas con la inteligencia emocional, los valores, principios y actitudes, que influyen en la forma en que la persona se relaciona, toma decisiones y enfrenta situaciones en el trabajo.
- **Competencias Esenciales (CORE):** Son aquellas competencias nucleares que deben estar presentes en todos los miembros de la organización, independientemente del puesto que ocupen. Constituyen la base de los comportamientos, valores y actitudes que definen la cultura institucional. El término CORE de origen inglés, que se traduce como “núcleo” o “esencial”, hace referencia al núcleo fundamental de competencias, consideradas indispensables para orientar la actuación del personal y contribuir al cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos.
- **Competencias Específicas o Técnicas:** Conocimientos, destrezas y habilidades relacionadas directamente con la ejecución de tareas propias del puesto. Implican la aplicación de tecnologías, el manejo de procedimientos, el uso de metodologías y el dominio del lenguaje técnico correspondiente al área ocupacional.
- **Competencias Genéricas o Transversales:** Capacidades aplicables a distintos puestos y niveles del Instituto de la Víctima, que favorecen el desempeño laboral, la colaboración y la adaptación a diversas situaciones de trabajo. Abarcan habilidades que facilitan la comunicación, la organización, la interacción con otros y el manejo adecuado de información.
- **Competencias Laborales:** Conjunto de características subyacentes y observables de una persona, tales como rasgos personales, motivaciones, roles asumidos e imagen de sí mismo, que se manifiestan a través de conocimientos, actitudes, aptitudes y habilidades que orientan la conducta de las personas en situaciones determinadas, particularmente dentro del entorno laboral, y se relacionan directamente con una actuación adecuada y eficaz en el desempeño óptimo de sus tareas.
- **Conocimientos:** Describe los saberes técnicos, normativos o procedimentales que debe poseer la persona titular del puesto para ejecutar sus tareas de manera efectiva, de acuerdo con el ámbito funcional en el que se desempeña.
- **Educación y Experiencia:** Especifica el nivel académico mínimo requerido, la formación técnica o profesional pertinente, así como la experiencia laboral necesaria para el desempeño adecuado de las tareas del puesto.
- **Habilidad:** Conjunto de destrezas adquiridas que permiten ejecutar tareas de manera precisa, eficiente y oportuna.
- **Identificación del Puesto:** Información que permite identificar cada puesto dentro de la estructura organizacional, mismo que informa el título nominal, título funcional, título funcional del puesto del jefe inmediato, código nominal, código del descriptor del puesto y título funcional de los subalternos.
- **Instrumentos normativos institucionales:** Documentos técnicos y administrativos que regulan el funcionamiento interno del Instituto de la Víctima, tales como reglamentos, manuales, protocolos, instructivos y guías.
- **Jornada de Trabajo:** Define el tiempo asignado para el desempeño del puesto, de conformidad con la normativa institucional.
- **Mejora continua:** Enfoque de gestión orientado a la revisión y perfeccionamiento constante de los procesos, estructuras y servicios institucionales, con el fin de incrementar su eficiencia, eficacia y calidad.
- **Modelo de Gestión por Competencias:** Es un enfoque que define los puestos de trabajo a partir de competencias, integrando conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para el desempeño del puesto. Se utiliza como base para establecer perfiles, orientar la selección de personal, guiar la capacitación y evaluar el desempeño, en concordancia con los objetivos y la cultura institucional.
- **Naturaleza del Puesto:** Descripción general del propósito fundamental del puesto y el tipo de contribución que realiza al cumplimiento de los objetivos institucionales. Define el enfoque técnico, administrativo o especializado del puesto, así como el grado de responsabilidad asignado.
- **Niveles de Competencia Laboral:** Parámetro que determina el grado de dominio o complejidad con que una persona demuestra una competencia laboral. Se relaciona con la autonomía en el desempeño, la responsabilidad asumida, la variabilidad de las tareas y el nivel de tecnología utilizado. Cada nivel representa un grado progresivo de desarrollo de la competencia, que puede clasificarse del nivel 1 (básico) al nivel 5 (experto).



- **Nivel Ocupacional:** Es la clasificación de los puestos de trabajo dentro de la estructura organizacional, determinada con base en la estructura de salarios por categoría y puesto del Manual de Puestos y Salarios del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito vigente. Esta clasificación considera los niveles definidos en las cinco categorías existentes y se establece en función del grado de responsabilidad, complejidad de las tareas, nivel de toma de decisiones y requisitos del puesto. En el marco de la gestión por competencias, el nivel ocupacional permite definir el alcance esperado de las competencias laborales, en correspondencia con los grados de dominio de las competencias asociados a cada nivel.
- **Otros Requisitos:** Condiciones que la persona debe cumplir para desempeñar el puesto. Este apartado comprende aspectos indispensables asociadas a la naturaleza de las tareas, necesarias para el ejercicio del cargo conforme a la normativa vigente.
- **Perfil de puesto:** Conjunto de requisitos de educación, experiencia, conocimientos y competencias laborales necesarias para que una persona pueda desempeñar con eficacia las tareas de un puesto dentro de la institución.
- **Probabilidad:** Posibilidad de que algún hecho se produzca y pueda producir consecuencias.
- **Relaciones Laborales:** Describe las instancias internas y externas con las que el puesto mantiene interacción para el cumplimiento de sus tareas.
- **Supervisión:** Describe el nivel de supervisión que ejerce el titular del puesto (si tiene personal a cargo).
- **Tareas:** Conjunto de actividades específicas que debe realizar la persona titular del puesto, formuladas mediante verbos de acción que describen lo que hace, sobre qué lo hace y el resultado esperado.
- **Título funcional del jefe inmediato:** Nombre funcional del puesto al cual reporta directamente el titular del puesto. Permite establecer la línea jerárquica y la relación de supervisión dentro de la estructura organizacional.
- **Puestos bajo su supervisión:** Denominación funcional de los puestos que dependen jerárquicamente del puesto descrito, en caso de ejercer tareas de jefatura o supervisión.
- **Título funcional del Puesto:** Denominación del puesto que refleja la naturaleza y alcance de las tareas específicas desempeñadas por la persona titular del puesto, en concordancia con las atribuciones de la unidad administrativa en la que se ubica.
- **Título nominal del puesto:** Nombre oficial del puesto según lo establecido en el Manual de Puestos y Salarios vigente. Corresponde a la denominación reconocida institucionalmente y utilizada para efectos administrativos, presupuestarios y de control de personal.
- **Ubicación Orgánica del Puesto:** Precisa la posición del puesto dentro de la estructura institucional, indicando la dependencia o dirección a la que pertenece y su vinculación jerárquica con otros puestos o unidades.

## G. Competencias Laborales

A continuación, se presenta la clasificación de las competencias definidas en los descriptores y perfiles de puesto del presente manual, con el propósito de fortalecer la gestión institucional y orientar las acciones relacionadas con la identificación, desarrollo y evaluación de las competencias laborales en los diferentes procesos de gestión del talento humano.

La clasificación y los niveles de competencia están formuladas de conformidad con la aplicación del modelo de gestión por competencias en los procesos de administración del recurso humano:

- **Tabla No. 1: Descripción del nivel ocupacional:**

La siguiente tabla presenta la clasificación de los niveles ocupacionales del Instituto de la Víctima, la cual se fundamenta en el Manual de Puestos y Salarios vigente. En ella se detallan las categorías, series o familias de puestos, niveles ocupacionales y los puestos nominales que integran cada categoría.

| Categoría | Nivel ocupacional | Puestos nominales                                  |
|-----------|-------------------|--|
| Directiva | 5                 | Director General<br>Secretario General<br>Director |

| Categoría   | Nivel ocupacional | Puestos nominales   |
|-------------|-------------------|---|
| Jefatura    | 4                 | Jefe Especializado III<br>Jefe Especializado II<br>Jefe Especializado I<br>Jefe   |
| Profesional | 3                 | Profesional Especializado A-III<br>Profesional Especializado A-II<br>Profesional Especializado A-I<br>Profesional Especializado B-III<br>Profesional Especializado B-II<br>Profesional Especializado B-I<br>Profesional Especializado C-II<br>Profesional Especializado C-I |
| Técnico     | 2                 | Técnico Especializado III<br>Técnico Especializado II<br>Técnico Especializado I<br>Técnico II<br>Técnico I   |
| Operativo   | 1                 | Operativo III<br>Operativo II<br>Operativo I  |


Fuente: Manual de Puestos y Salarios del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, versión 5. Acuerdo número DG-76-2025.



**Tabla No. 2: Asignación de competencias:**

La siguiente tabla establece el tipo de competencia, su definición y la asignación correspondiente a cada nivel ocupacional, con la finalidad de orientar la clasificación y aplicación de las competencias requeridas para el desempeño de los puestos:

| Tipo de competencia                    | Definición  | Nivel ocupacional que lo aplica                     |
|--|---|---|
| Competencias Esenciales (CORE)         | Reflejan los valores institucionales y los comportamientos éticos esperados de todo el personal del Instituto. Son aplicables a todos los niveles y orientan la cultura organizacional.   | Nivel 5<br>Nivel 4<br>Nivel 3<br>Nivel 2<br>Nivel 1 |
| Competencias Básicas                   | Capacidades generales para el desempeño cotidiano: comunicación, razonamiento lógico y uso de herramientas básicas.   | Nivel 5<br>Nivel 4<br>Nivel 3<br>Nivel 2<br>Nivel 1 |
| Competencias Conductuales              | Características personales y socioemocionales vinculadas con la inteligencia emocional, los valores, principios y actitudes, que influyen en la forma en que la persona se relaciona, toma decisiones y enfrenta situaciones en el trabajo. | Nivel 5<br>Nivel 4<br>Nivel 3<br>Nivel 2<br>Nivel 1 |
| Competencias Específicas o Técnicas    | Conocimientos y habilidades propias del puesto: aplicación de métodos, herramientas y tecnologías.  | Nivel 5<br>Nivel 4<br>Nivel 3<br>Nivel 2<br>Nivel 1 |
| Competencias Genéricas o Transversales | Capacidades aplicables a distintos puestos y niveles del Instituto, que favorecen el desempeño laboral, la colaboración y la adaptación a diversas situaciones de trabajo. Abarcan habilidades que facilitan la                             | Nivel 5<br>Nivel 4<br>Nivel 3                       |

|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

| Tipo de competencia      | Definición   | Nivel ocupacional que lo aplica |
|--------------------------|--|---------------------------------|
|                          | comunicación, la organización, la interacción con otros y el manejo adecuado de información. | Nivel 2<br>Nivel 1              |
| Competencias Gerenciales | Competencias orientadas al liderazgo, la dirección estratégica y la toma de decisiones.      | Nivel 5<br>Nivel 4              |

Fuente: Elaboración propia de este documento.

o **Tabla No. 3: Descripción de competencias laborales:**

La siguiente tabla establece la descripción del nivel de dominio de la competencia laboral esperado para cada nivel ocupacional del Instituto de la Víctima.

| Tipo de competencia                        | Nivel ocupacional:  |   |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|
|  | Directivo:  | Jefatura:   | Profesional:   | Técnico  | Operativo  |
|  | Descripción de los niveles de dominio de la competencia laboral para cada categoría   |   |  |  |  |
|  | Nivel 5   | Nivel 4   | Nivel 3  | Nivel 2  | Nivel 1  |
| <b>Competencias Esenciales (CORE)</b>      | Representa los valores institucionales y orienta decisiones estratégicas que fortalecen la integridad y la cultura organizacional.                  | Dirige, organiza y facilita la aplicación de los valores y la cultura organizacional en los equipos a su cargo.   | Aplica y promueve buenas prácticas institucionales actuando con responsabilidad y compromiso.  | Actúa con responsabilidad y coherencia ética en las actividades de su área, colaborando de manera respetuosa y orientada al logro de los objetivos del equipo. | Integra los valores institucionales en la ejecución de sus actividades, demostrando disposición, orden y respeto en las tareas que desarrolla. |
| <b>Competencias Básicas</b>                | Integra habilidades de análisis, comunicación y comprensión del entorno para orientar decisiones y procesos institucionales de alcance estratégico. | Aplica habilidades de comunicación, análisis y organización para coordinar actividades y facilitar el cumplimiento de los objetivos de la unidad administrativa.                  | Utiliza habilidades de comunicación, comprensión y análisis en el desarrollo de actividades y resolución de situaciones propias de su ámbito de trabajo. | Aplica conocimientos y habilidades básicas en situaciones habituales, siguiendo procedimientos establecidos.   | Realiza actividades operativas aplicando habilidades básicas de comprensión, comunicación y seguimiento de instrucciones.                      |
| <b>Competencias Conductuales</b>           | Promueve una visión institucional clara e inspira compromiso mediante inteligencia emocional y comunicación estratégica.                            | Acompaña, orienta y contiene a los equipos a través de un ejemplo coherente, comunicación asertiva y retroalimentación que favorece el desarrollo profesional y el clima laboral. | Desarrolla relaciones laborales respetuosas y confiables, con comunicación clara y profesional   | Colabora con el equipo y se adapta a los cambios con actitud constructiva y disposición a aprender.  | Muestra disposición colaborativa, respeto y apertura para recibir orientación en el trabajo.   |
| <b>Competencias Específicas o Técnicas</b> | Diseña, innova y conduce procesos institucionales complejos, integrando criterios técnicos para optimizar el funcionamiento organizacional.         | Supervisa, planifica y ajusta procedimientos técnicos para el cumplimiento de los lineamientos institucionales.   | Desarrolla procedimientos técnicos aplicando criterios profesionales y tomando decisiones dentro de su ámbito de responsabilidad.                        | Realiza actividades técnicas siguiendo métodos y procedimientos establecidos.  | Ejecuta actividades operativas y rutinarias con apoyo y bajo supervisión directa, aplicando correctamente los procedimientos.                  |

| Tipo de competencia                           | Nivel ocupacional:  |  |  |   |   |
|---|---|--|--|---|---|
|   | Directivo:  | Jefatura:  | Profesional:   | Técnico   | Operativo   |
|   | Descripción de los niveles de dominio de la competencia laboral para cada categoría                 |  |  |   |   |
|   | Nivel 5   | Nivel 4  | Nivel 3  | Nivel 2   | Nivel 1   |
| <b>Competencias Genéricas o Transversales</b> | Organiza proyectos de alcance institucional y promueve prácticas que fortalecen la mejora continua. | Coordina acciones de mejora y organiza recursos promoviendo la innovación. | Planifica y organiza tareas orientadas a resultados, optimizando tiempos y recursos. | Participa activamente en el trabajo en equipo, contribuyendo al logro de objetivos. | Colabora en actividades de apoyo siguiendo lineamientos y manteniendo una interacción respetuosa. |
| <b>Competencias Gerenciales</b>               | Lidera la institución, define políticas y orienta la transformación organizacional.                 | Dirige equipos, toma decisiones estratégicas y optimiza recursos.          | No aplica.   | No aplica.  | No aplica.  |

Fuente: Elaboración propia de este documento.

#### H. Nomenclatura para Descriptores de Perfiles de Puestos

La siguiente tabla presenta la nomenclatura utilizada en los descriptores de puestos incluidos en el presente Manual de Descripción de Perfiles de Puestos. Su finalidad es aplicar las siglas por dependencia a nivel institucional, y definir una identificación de cada puesto. Los códigos están compuestos por tres elementos:

1. Sigla de la dependencia: Identifica la unidad administrativa al cual pertenece el puesto.
2. Sigla DPP: Descriptor de Perfil de Puesto

3. Correlativo numérico: Representa el número asignado al puesto dentro del catálogo institucional. Este correlativo no se limita a una única plaza, sino que puede ser compartido por varias plazas que correspondan al mismo tipo de puesto.

| No.   | TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO                                       | CÓDIGO DEL DESCRIPTOR DEL PUESTO |
|---|---|----------------------------------|
| <b>DIRECCIÓN GENERAL</b>  |   |                                  |
| 1   | Director General  | DG-DPP-001                       |
| 2   | Asistente de Dirección General                                    | DG-DPP-002                       |
| <b>SECRETARÍA GENERAL</b>                                       |   |                                  |
| 1   | Secretario General  | SG-DPP-003                       |
| <b>DEPARTAMENTO JURÍDICO</b>                                    |   |                                  |
| 1   | Jefe del Departamento Jurídico                                    | DJ-DPP-004                       |
| 2   | Profesional A-II del Departamento Jurídico                        | DJ-DPP-005                       |
| 3   | Técnico Especializado II del Departamento Jurídico                | DJ-DPP-006                       |
| <b>DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA</b>                        |   |                                  |
| 1   | Auditor Interno   | DAI-DPP-007                      |
| 2   | Profesional B-III de Auditoría Interna                            | DAI-DPP-008                      |
| <b>DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y ESTADÍSTICA</b> |   |                                  |
| 1   | Jefe del Departamento de Comunicación Institucional y Estadística | DCIE-DPP-009                     |



| No.   | TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO   | CÓDIGO DEL DESCRIPTOR DEL PUESTO |
|---|---|----------------------------------|
| 2   | Profesional B-III en Comunicación Digital                             | DCIE-DPP-010                     |
| 3   | Técnico Especializado I de Comunicación Institucional y Estratégica   | DCIE-DPP-011                     |
| <b>DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>     |   |                                  |
| 1   | Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional     | DPDI-DPP-012                     |
| 2   | Profesional A-III de Planificación y Desarrollo Institucional         | DPDI-DPP-013                     |
| 3   | Profesional B-I de Planificación y Desarrollo Institucional           | DPDI-DPP-014                     |
| 4   | Técnico Especializado II de Planificación Institucional               | DPDI-DPP-015                     |
| <b>UNIDAD DE MONITOREO Y ESTADÍSTICA</b>                            |   |                                  |
| 5   | Jefe de la Unidad de Monitoreo y Estadística                          | UME-DPP-016                      |
| 6   | Profesional C-II de Monitoreo y Estadística                           | UME-DPP-017                      |
| <b>UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>            |   |                                  |
| 7   | Jefe de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional          | UODI-DPP-018                     |
| 8   | Profesional B-II de Organización y Desarrollo Institucional           | UODI-DPP-019                     |
| <b>UNIDAD DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES</b>            |   |                                  |
| 9   | Jefe de la Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales          | URNI-DPP-020                     |
| 10  | Profesional C-I de Relaciones Nacionales e Internacionales            | URNI-DPP-021                     |
| <b>UNIDAD DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL</b>                        |   |                                  |
| 11  | Jefe de la Unidad de Modernización Institucional                      | UMI-DPP-022                      |
| 12  | Profesional C-II de Modernización Institucional                       | UMI-DPP-023                      |
| <b>DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |   |                                  |
| 1   | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación | DTIC-DPP-024                     |
| 2   | Profesional B-III de Tecnologías de la Información y Comunicación     | DTIC-DPP-025                     |
| <b>UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>                        |   |                                  |
| 4   | Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica                      | UIT-DPP-026                      |
| 5   | Técnico Especializado III de Infraestructura Tecnológica              | UIT-DPP-027                      |
| 6   | Técnico I de Infraestructura Tecnológica                              | UIT-DPP-028                      |
| <b>UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO</b>                                    |   |                                  |
| 7   | Jefe de la Unidad de Soporte Técnico                                  | UST-DPP-029                      |
| 8   | Técnico Especializado I de Soporte Técnico                            | UST-DPP-030                      |
| <b>UNIDAD DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>                            |   |                                  |
| 9   | Jefe de la Unidad de Sistemas de Información                          | USI-DPP-031                      |
| 10  | Profesional B-III en Administración de Base de Datos                  | USI-DPP-032                      |
| 11  | Profesional B-II de Desarrollo de Software                            | USI-DPP-033                      |
| 12  | Técnico Especializado III de Desarrollo de Software                   | USI-DPP-034                      |
| 13  | Técnico Especializado III de Análisis de Datos                        | USI-DPP-035                      |
| 14  | Técnico I de Sistemas de Información                                  | USI-DPP-036                      |



**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 15 de 357

| No.  | TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO   | CÓDIGO DEL DESCRIPTOR DEL PUESTO |
|--|---|----------------------------------|
| <b>UNIDAD DE SEGURIDAD Y RIESGOS INSTITUCIONALES</b> |   |                                  |
| 1  | Jefe de la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales  | USRI-DPP-037                     |
| 2  | Profesional B-II de la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales                            | USRI-DPP-038                     |
| 3  | Técnico Especializado I de Seguridad y Riesgos Institucionales                                  | USRI-DPP-039                     |
| <b>UNIDAD DE CONTROL INTERNO</b>                     |   |                                  |
| 1  | Jefe de la Unidad de Control Interno  | UCI-DPP-040                      |
| 2  | Profesional B-II de Control Interno   | UCI-DPP-041                      |
| <b>UNIDAD DE GÉNERO</b>                              |   |                                  |
| 1  | Jefe de la Unidad de Género   | UG-DPP-042                       |
| <b>UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>     |   |                                  |
| 44   | Jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública  | UIP-DPP-043                      |
| 45   | Técnico Especializado III Acceso a la Información Pública                                       | UIP-DPP-044                      |
| <b>DIRECCIÓN DE ASISTENCIA LEGAL</b>                 |   |                                  |
| 1  | Director de Asistencia Legal  | DAL-DPP-045                      |
| 2  | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna                                 | DLE-DPP-046                      |
| 3  | Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad | DI-DPP-047                       |
| 4  | Jefe de la Unidad de la Niñez y Adolescencia  | UNA-DPP-048                      |
| 5  | Jefe de la Unidad Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer               | UCF-DPP-049                      |
| 6  | Abogado A-I   | DAL-DPP-050                      |
| 7  | Abogado B-III   | DAL-DPP-051                      |
| 8  | Abogado B-II  | DAL-DPP-052                      |
| 9  | Abogado B-I   | DAL-DPP-053                      |
| 10   | Abogado C-II  | DAL-DPP-054                      |
| 11   | Abogado C-I   | DAL-DPP-055                      |
| 12   | Notificador   | DAL-DPP-056                      |
| 13   | Procurador  | DAL-DPP-057                      |
| <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS VICTIMOLÓGICOS</b>         |   |                                  |
| 1  | Director de Servicios Victimológicos  | DSV-DPP-058                      |
| 2  | Jefe del Departamento de Psicología   | DPS-DPP-059                      |
| 3  | Psicólogo B-II  | DPS-DPP-060                      |
| 4  | Psicólogo B-I   | DPS-DPP-061                      |
| 5  | Psicólogo C-II  | DPS-DPP-062                      |
| 6  | Psicólogo C-I   | DPS-DPP-063                      |
| 7  | Jefe del Departamento de Trabajo Social   | DTS-DPP-064                      |
| 8  | Trabajador Social B-II  | DTS-DPP-065                      |
| 9  | Trabajador Social B-I   | DTS-DPP-066                      |



| No.                                 | TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO                   | CÓDIGO DEL DESCRIPTOR DEL PUESTO |
|-------------------------------------|---|----------------------------------|
| 10                                  | Trabajador Social C-II                        | DTS-DPP-067                      |
| 11                                  | Trabajador Social C-I                         | DTS-DPP-068                      |
| 12                                  | Intérprete                                    | DTS-DPP-069                      |
| 13                                  | Anfitriona                                    | DTS-DPP-070                      |
| 14                                  | Técnico de Recepción y Atención Institucional | DTS-DPP-071                      |
| 15                                  | Investigador de Servicios Victimológicos      | DTS-DPP-072                      |
| 16                                  | Jefe de la Unidad de Resguardo a la Víctima   | URV-DPP-073                      |
| 17                                  | Técnico de Resguardo a la Víctima             | URV-DPP-074                      |
| 18                                  | Jefe del Departamento Médico                  | DM-DPP-075                       |
| 19                                  | Médico A-I                                    | DM-DPP-076                       |
| 20                                  | Médico B-II                                   | DM-DPP-077                       |
| 21                                  | Médico C-II                                   | DM-DPP-078                       |
| 22                                  | Enfermera                                     | DM-DPP-079                       |
| <b>DIRECCIÓN FINANCIERA</b>         |   |                                  |
| 1                                   | Director Financiero                           | DF-DPP-080                       |
| 2                                   | Técnico Especializado I Financiero            | DF-DPP-081                       |
| <b>DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO</b>  |   |                                  |
| 3                                   | Jefe del Departamento de Presupuesto          | DP-DPP-082                       |
| 4                                   | Analista C-I de Presupuesto                   | DP-DPP-083                       |
| <b>DEPARTAMENTO DE TESORERÍA</b>    |   |                                  |
| 5                                   | Jefe del Departamento de Tesorería            | DT-DPP-084                       |
| 6                                   | Analista C-I de Tesorería                     | DT-DPP-085                       |
| 7                                   | Técnico Especializado II de Tesorería         | DT-DPP-086                       |
| <b>DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD</b> |   |                                  |
| 8                                   | Jefe del Departamento de Contabilidad         | DC-DPP-087                       |
| 9                                   | Analista C-I de Contabilidad                  | DC-DPP-088                       |
| <b>UNIDAD DE INVENTARIOS</b>        |   |                                  |
| 10                                  | Jefe de la Unidad de Inventarios              | UI-DPP-089                       |
| 11                                  | Técnico Especializado I de Inventarios        | UI-DPP-090                       |
| <b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO</b>     |   |                                  |
| 1                                   | Director Administrativo                       | DA-DPP-091                       |
| 2                                   | Analista C-II Administrativo                  | DA-DPP-092                       |
| 3                                   | Analista C-I Administrativo                   | DA-DPP-093                       |
| 4                                   | Técnico Especializado I Administrativo        | DA-DPP-094                       |
| 5                                   | Técnico II Administrativo de sede             | DA-DPP-095                       |
| 6                                   | Recepcionista Administrativa                  | DA-DPP-096                       |

| No.  | TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO                          | CÓDIGO DEL DESCRIPTOR DEL PUESTO |
|--|--|----------------------------------|
| <b>DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>       |  |                                  |
| 7  | Jefe del Departamento de Servicios Generales         | DSG-DPP-097                      |
| 8  | Técnico Especializado II de Servicios Generales      | DSG-DPP-098                      |
| 9  | Técnico I de Servicios Generales                     | DSG-DPP-099                      |
| 10   | Mensajero  | DSG-DPP-100                      |
| <b>UNIDAD DE TRANSPORTE</b>                      |  |                                  |
| 11   | Jefe de la Unidad de Transporte                      | UT-DPP-101                       |
| 12   | Piloto Especializado                                 | UT-DPP-102                       |
| 13   | Piloto III   | UT-DPP-103                       |
| 14   | Piloto   | UT-DPP-104                       |
| <b>UNIDAD DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</b> |  |                                  |
| 15   | Jefe de la Unidad de Mantenimiento e Infraestructura | UMEI-DPP-105                     |
| 16   | Profesional C-II de Mantenimiento e Infraestructura  | UMEI-DPP-106                     |
| 17   | Conserje   | UMEI-DPP-107                     |
| <b>UNIDAD DE ARCHIVO</b>                         |  |                                  |
| 18   | Jefe de la Unidad de Archivo                         | UAR-DPP-108                      |
| 19   | Técnico Especializado II de Archivo Institucional    | UAR-DPP-109                      |
| <b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS</b>                   |  |                                  |
| 20   | Jefe del Departamento de Compras                     | DC-DPP-110                       |
| 21   | Técnico Especializado III de Compras                 | DC-DPP-111                       |
| 22   | Técnico Especializado II de Compras                  | DC-DPP-112                       |
| 23   | Técnico Especializado I de Compras                   | DC-DPP-113                       |
| <b>UNIDAD DE ALMACÉN</b>                         |  |                                  |
| 24   | Jefe de la Unidad de Almacén                         | UA-DPP-114                       |
| 25   | Técnico Especializado II de Almacén                  | UA-DPP-115                       |
| <b>UNIDAD DE CENTRO DE COSTO</b>                 |  |                                  |
| 26   | Jefe de la Unidad de Centro de Costos                | UCC-DPP-116                      |
| 27   | Analista C-II de Centro de Costos                    | UCC-DPP-117                      |
| <b>DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>             |  |                                  |
| 1  | Director de Recursos Humanos                         | DRH-DPP-118                      |
| 2  | Profesional Laboral de Recursos Humanos              | DRH-DPP-119                      |
| 3  | Asistente Profesional de Recursos Humanos            | DRH-DPP-120                      |
| 4  | Asistente Administrativo de Recursos Humanos         | DRH-DPP-121                      |
| <b>DEPARTAMENTO DE NÓMINAS Y PLANILLAS</b>       |  |                                  |
| 5  | Jefe del Departamento de Nóminas y Planillas         | DNP-DPP-122                      |
| 6  | Profesional B-I de Nóminas y Planillas               | DNP-DPP-123                      |





**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**


CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 18 de 357

| No.   | TÍTULO FUNCIONAL DEL PUESTO   | CÓDIGO DEL DESCRIPTOR DEL PUESTO |
|---|---|----------------------------------|
| DEPARTAMENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ACCIONES DE PERSONAL   |   |                                  |
| 7   | Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal      | DRA-DPP-124                      |
| 8   | Analista C-II de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal              | DRA-DPP-125                      |
| 9   | Técnico Especializado III de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal  | DRA-DPP-126                      |
| UNIDAD DE REGISTRO DE PERSONAL                                    |   |                                  |
| 10  | Jefe de la Unidad de Registro de Personal                                     | URP-DPP-127                      |
| 11  | Técnico Especializado II de Registro de Personal                              | URP-DPP-128                      |
| DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS |   |                                  |
| 12  | Jefe del Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos    | DPC-DPP-129                      |
| 13  | Técnico Especializado II de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos | DPC-DPP-130                      |
| UNIDAD DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO                                 |   |                                  |
| 14  | Jefe de la Unidad de Evaluación del Desempeño                                 | UED-DPP-131                      |
| 15  | Técnico Especializado II de Evaluación del Desempeño                          | UED-DPP-132                      |
| DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN                          |   |                                  |
| 16  | Jefe del Departamento de Capacitación y Formación                             | DCF-DPP-133                      |
| 17  | Técnico Especializado II de Capacitación y Formación                          | DCF-DPP-134                      |
| Puestos universales   |   |                                  |
|   | Asistente Administrativo I  | PTR-DPP-001                      |
|   | Asistente Administrativo  | PTR-DPP-002                      |

|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

## CAPITULO II

### Aspectos generales del Instituto de la Víctima

#### A. Marco General

El Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito fue creado mediante el Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, con el propósito de establecer una institución pública especializada en la protección, orientación y acompañamiento integral a las víctimas de hechos delictivos. Su creación respondió a una demanda histórica de la sociedad guatemalteca y de organismos nacionales e internacionales, que señalaron la ausencia de una política estatal coherente para la atención de las víctimas, en contraposición con los mecanismos ya consolidados para la defensa y rehabilitación de los victimarios.

El marco normativo que dio origen al Instituto se fundamentó en los principios constitucionales de dignidad humana, acceso a la justicia, reparación y protección integral, así como en los compromisos internacionales asumidos por el Estado de Guatemala en materia de derechos humanos. La Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito estableció su naturaleza como ente descentralizado, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía funcional, adscrito al sector justicia, y con competencia a nivel nacional.

El proceso de institucionalización se desarrolló de forma gradual, iniciando con la formulación de su estructura administrativa, la creación de sus primeras direcciones técnicas y la instalación de sedes en distintos departamentos del país. Aunque su base legal fue promulgada en 2016, el Instituto inició operaciones efectivas en 2020, consolidando progresivamente sus capacidades humanas, técnicas y presupuestarias.

Desde su puesta en marcha, el Instituto ha tenido un papel clave en la construcción del modelo nacional de atención a víctimas, articulando esfuerzos con el Ministerio Público, el Organismo Judicial, la Procuraduría de los Derechos Humanos y otras entidades del sector justicia, para fortalecer los mecanismos de acceso a la justicia, reparación y acompañamiento psicosocial, jurídico y social a las víctimas del delito.

#### B. Filosofía Institucional

- **Misión**  
Somos el ente rector de las políticas victimológicas que brinda asistencia y atención a las víctimas del delito y acceso a la justicia, para la reparación digna.
- **Visión**  
Para el año 2032 ser la institución que asista y atienda a la víctima del delito con calidez, excelencia, especialización y gratuidad, brindando acceso a la justicia y reparación digna, aplicando buenas prácticas como ente rector de las políticas victimológicas.

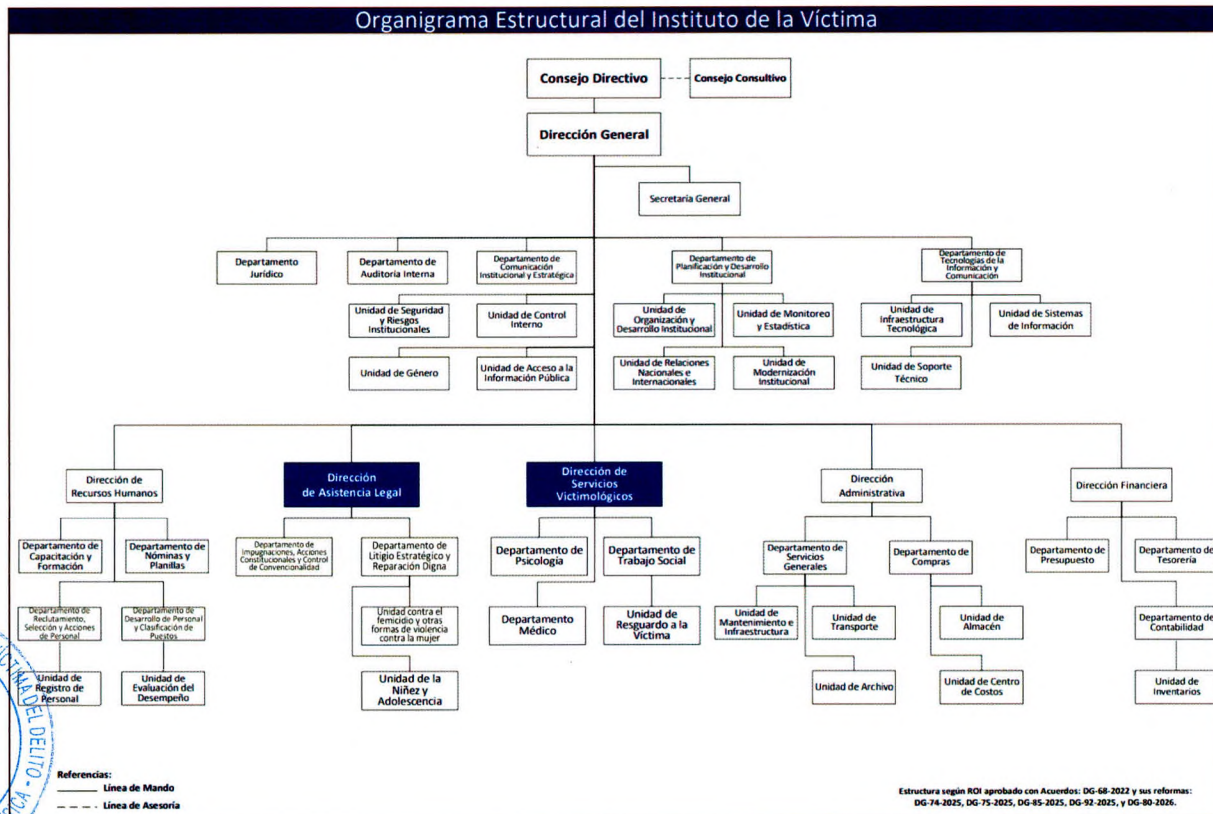
#### C. Principios Institucionales:


- **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.
- **Evitar la victimización secundaria:** La atención en el Instituto de la Víctima, evitará cualquier forma de revictimización, al requerir múltiples veces el testimonio de las víctimas ante diversas autoridades, se les culpabiliza, demasiada burocracia, falta de seguridad, privacidad y protección de los entornos físicos, aplicación de mitos, prejuicios y estereotipos en la atención, entre otros.



- **Equidad:** Consiste en atender a la población con justicia y respeto de acuerdo con sus necesidades y condiciones específicas, respetando su intimidad e identidad.
- **Proporcionalidad:** Consiste en la reparación proporcional al daño causado y a la gravedad del hecho victimizante.
- **Complementariedad:** Es la 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:** 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 ya existentes.
- **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.
- **Debida diligencia:** Consiste en que el Instituto de la Víctima sea diligente, construyendo el litigio estratégico, generando diligencias de investigación que coadyuven a la persecución penal.
- **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.

CAPITULO III  
Organigrama estructural del Instituto de la Víctima



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

## CAPITULO IV

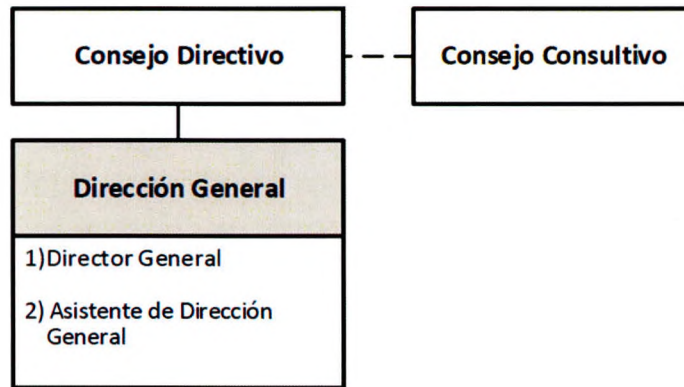
### Estructura y Descriptores de Perfiles de Puestos

A continuación, se desarrollan los perfiles y descriptores de puestos correspondientes a cada una de las dependencias del Instituto. Al inicio de cada apartado de este capítulo se presenta el Organigrama Estructural y los Puestos Funcionales de las unidades administrativas, el cual que permite visualizar las relaciones jerárquicas entre los distintos puestos.

Posteriormente, se presentan los perfiles y descriptores de puestos, en los que se define la función de cada cargo dentro de la estructura institucional y los criterios generales para su desempeño. Esta información contribuye a precisar el rol de cada dependencia y a fortalecer la gestión del talento humano.

#### I. Dirección General

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



- Descriptores de puestos

## 1. Director General

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                  |  |  |
|--------------------------------------|------------------|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Director General | Código nominal del Puesto:                 | 101  |
| Título funcional:                    | Director General | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DG-DPP-001   |
| Título funcional del Jefe Inmediato: | No aplica        | Puestos bajo su supervisión:               | Personal que labora en el Instituto de la Víctima. |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto Directivo responsable de ejercer las funciones que le asigna la Ley Orgánica, su Reglamento General, Reglamento Orgánico Interno y demás normativa vigente.

### 3. TAREAS

1. Realizar la gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención y protección a las víctimas del delito.
2. Nombrar y remover al personal del Instituto, de conformidad con las previsiones y requisitos de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su Reglamento y otras leyes ordinarias, para la administración del recurso humano institucional.
3. Aplicar sanciones disciplinarias por faltas administrativas cometidas por el personal del Instituto de la Víctima, de conformidad con la Ley Orgánica y su reglamento, para el cumplimiento del régimen disciplinario.
4. Elaborar y aprobar el plan de política institucional, para la atención a favor de las víctimas del delito.
5. Establecer y aprobar los criterios técnico-científicos para la asignación y distribución de casos de atención y protección a personas víctimas del delito.
6. Aprobar las normativas internas y los manuales de trabajo, para regular el funcionamiento institucional.
7. Diseñar una cobertura íntegra y eficiente del servicio, velando por la presencia de personal capacitado en las diversas áreas para la atención a víctimas del delito las veinticuatro horas del día.
8. Elaborar y aprobar los programas de capacitación, para un desempeño eficaz y eficiente del servicio institucional.
9. Celebrar convenios de cooperación institucional técnica, científica y académica con instituciones públicas y/o privadas, nacionales y/o internacionales, para el fortalecimiento del Instituto.
10. Elaborar un informe anual y público y presentarlo ante el Congreso de la República durante el mes de enero, para informar sobre la gestión institucional.
11. Nombrar y remover al auditor interno, previa opinión del Consejo del Instituto, para el control interno institucional.
12. Resolver en apelación la resolución que se pronuncie acerca de las infracciones, para la resolución definitiva de la infracción.
13. Desempeñar las demás tareas de conformidad con los fines para los que fue creada la institución, para el cumplimiento del mandato legal.
14. Fungir como Secretario Técnico del Consejo Directivo, para el desarrollo de las tareas del Consejo Directivo del Instituto de la Víctima.
15. Fungir como representante legal del Instituto de la Víctima, para la actuación institucional ante terceros.
16. Elaborar, aprobar y modificar los reglamentos y normas internas de funcionamiento del Instituto de la Víctima, para regular su organización y operación.
17. Formular programas de desarrollo institucional, velar por su ejecución, nombrar al personal de su dependencia y organizar los departamentos y unidades, para el funcionamiento y cumplimiento de las finalidades de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima; así como establecer un plan de carrera administrativa para propiciar la estabilidad laboral.


### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección General

### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

## 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Poseer título universitario y colegiado activo.    |
| Experiencia | Con trabajo en victimología o atención a víctimas. |

## 7. CONOCIMIENTOS

- Leyes, reglamentos y demás normativa que rigen el funcionamiento del Instituto de la Víctima.
- Gestión estratégica y liderazgo institucional.
- Formulación, implementación y evaluación de planes estratégicos alineados con la misión institucional y orientados a resultados.
- Principios de planificación, ejecución y control de recursos financieros.
- Procesos de dirección, desarrollo, evaluación y normativa del personal para fortalecer el desempeño organizacional.
- Gestión de alianzas estratégicas con actores nacionales e internacionales.

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto        |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Directiva</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>5</b>                   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                      | Calidad y Calidez en el Servicio              | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                           | Comunicación Oral                                | Comprensión lectora                           |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                      | Inteligencia emocional                           | Manejo de situaciones bajo presión            |   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>            | Gestión estratégica institucional                | Gestión institucional del litigio estratégico | Dirección técnica de servicios victimológicos |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                           |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                       | Liderazgo institucional                          | Gestión estratégica institucional             |   |   |  |

## 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica

### 1.1. Asistente de Dirección General

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                |  |            |
|--------------------------------------|--------------------------------|--|------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado II       | Código nominal del Puesto:                 | 402        |
| Título funcional:                    | Asistente de Dirección General | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DG-DPP-002 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director General               | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado que tiene como propósito brindar asistencia administrativa, documental y organizativa, contribuyendo al funcionamiento eficiente de la Dirección General, en cumplimiento a la Ley, Reglamentos y normas internas institucionales.

#### 3. TAREAS

1. Brindar apoyo a la Dirección General a través de la labor secretarial, efectuando el debido seguimiento de los procesos administrativos y operativos, aplicando la normativa y procedimientos institucionales vigentes, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
2. Elaborar, revisar y resguardar los documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la Dirección General, verificando su redacción mediante la utilización de los formatos institucionales, con el fin de velar por la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre la Dirección General y las dependencias del Instituto, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de instrucciones con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial de la Dirección General en formato físico y digital, conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Brindar seguimiento a los asuntos institucionales asignados por la Dirección General, verificando avances y cumplimiento de plazos con las áreas responsables con el propósito de coadyuvar al cumplimiento oportuno de los compromisos institucionales.
6. Planificar y organizar la logística de reuniones, eventos y actividades institucionales de la Dirección General, gestionando recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
7. Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la Dirección General, remitiéndola a las áreas correspondientes conforme a lineamientos de la Dirección General y a los procedimientos establecidos, para su oportuna y correcta tramitación y atención.
8. Apoyar en la elaboración de minutas, actas y demás documentos que se deriven de reuniones presididas por la Dirección General, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
9. Coordinar y dar seguimiento a la agenda institucional del Director General, programando actividades internas, externas y compromisos oficiales de manera estructurada, a fin de facilitar el cumplimiento eficiente de su función directiva.
10. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten audiencia con la Dirección General, recibidos con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, para una atención oportuna, ordenada y profesional.
11. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la Dirección General, manteniendo una efectiva comunicación sobre el estado de los pendientes para contribuir al cumplimiento de metas definidas.
12. Mantener informada a la Dirección General sobre las actividades administrativas de la Dirección General, utilizando herramientas de ofimática y otros medios funcionales, para facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
13. Vigilar y mantener el abastecimiento de los insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la Dirección General.
14. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.



#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección General

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título de diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en Administración de Empresas, Ciencias Jurídicas y Sociales, Auditoría o en una carrera afín.

Experiencia Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

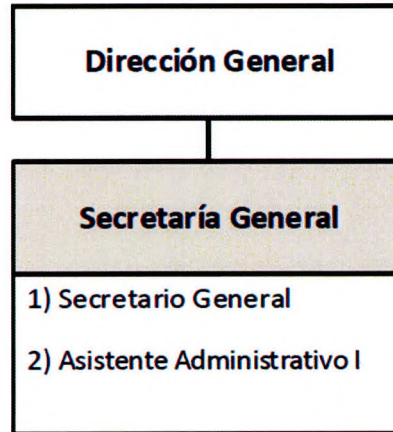
| Competencias Laborales del Puesto      |  |                           |                                       |   |  |
|--|--|---------------------------|---------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |                           | Nivel Ocupacional: 2                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad  | Calidad y Calidez en el Servicio      | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Organización y manejo del tiempo                 |                           |                                       |   |  |
| Conductuales                           | Responsabilidad                                  | Inteligencia emocional    | Confidencialidad                      |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Gestión documental                               | Redacción ejecutiva       | Gestión y control de agenda directiva |   |  |
| Genéricas o transversales              | Comunicación efectiva                            | Gestión de la información |                                       |   |  |
| Gerenciales                            |  |                           |                                       |   |  |


#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

II. **Secretaría General**

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

- Descriptores de puestos

|  |   |  |                            |
|--|---|--|----------------------------|
| <b>2. Secretario General</b>   |   |  |                            |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>  |   |  |                            |
| Título nominal del puesto:   | Secretario General  | Código nominal del Puesto:                 | 102                        |
| Título funcional:  | Secretario General  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | SG-DPP-003                 |
| Título funcional del jefe inmediato:   | Director General  | Puestos bajo su supervisión:               | Asistente Administrativo I |
| <b>2. NATURALEZA DEL PUESTO</b>  |   |  |                            |
| <p>Puesto ejecutivo responsable de brindar apoyo directo a la alta Dirección para cumplir las atribuciones que le asigna la Ley Orgánica, su Reglamento General y el Reglamento Orgánico interno, con responsabilidad administrativa. Asimismo, es la autoridad administrativa superior por designación del Director General, ejerciendo las demás atribuciones que este le designe, de conformidad con el Reglamento General, Reglamento Orgánico Interno, reglamentos específicos y normas internas de funcionamiento aplicables.</p>  |   |  |                            |
| <b>3. TAREAS</b>   |   |  |                            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar permanentemente a la Dirección General, para contribuir a la gestión institucional.</li> <li>2. Revisar los documentos sometidos a su conocimiento para la aprobación del Director General, verificando el marco legal aplicable.</li> <li>3. Refrendar los documentos emitidos por la Dirección General, mediante la firma responsable según su naturaleza y competencia, para dar constancia de legalidad y respaldo institucional a los documentos.</li> <li>4. Certificar la documentación requerida por la Dirección General a requerimiento de esta y de las demás unidades administrativas del Instituto de la Víctima cuando corresponda, con la finalidad de brindar el respaldo legal de los actos administrativos.</li> <li>5. Revisar proyectos de instrumentos administrativos como acuerdos, dictámenes, resoluciones, actas, reglamentos, manuales y otros instrumentos normativos y administrativos, con el propósito de dar cumplimiento a la normativa legal aplicable y la correcta formalización de los actos institucionales.</li> <li>6. Coordinar las consultas técnicas y legales con el Departamento Jurídico y con las áreas especializadas de la Dirección General, a fin de respaldar la revisión y validación de los instrumentos administrativos y normativos sometidos a consideración de la Dirección General.</li> <li>7. Dar seguimiento a los lineamientos de trabajo emitidos por la Dirección General, coordinando con las distintas dependencias institucionales su implementación, con el propósito de verificar el avance y cumplimiento de las instrucciones superiores.</li> <li>8. Comunicar y dar seguimiento a las resoluciones emitidas por el Consejo Directivo y la Dirección General, velando por que se dé cumplimiento de manera oportuna y eficiente.</li> <li>9. Sustituir al Director General en caso de ausencia temporal, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.</li> <li>10. Coordinar el Consejo Consultivo del Instituto de la Víctima, por designación de Dirección General.</li> <li>11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.</li> <li>12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.</li> <li>13. Realizar otras tareas que por disposición de la Dirección General le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.</li> </ol> |   |  |                            |
| <b>4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO</b>  |   |  |                            |
| Secretaría General   |   |  |                            |
| <b>5. RELACIONES LABORALES</b>   |   |  |                            |
| Internas   | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.  |  |                            |
| Externas   | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |  |                            |
| <b>6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA</b>  |   |  |                            |
| Educación  | <p>Acreditar título universitario en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario. Contar con calidad de colegido activo.</p> <p>Acreditar estudios de Especialización.</p> |  |                            |

Experiencia

Se requieren cinco años de experiencia en el ejercicio de su profesión y/o en el cargo de puestos similares en Instituciones de la administración pública.

**7. CONOCIMIENTOS**

- Leyes, reglamentos y demás normativa que rigen el funcionamiento de la institución.
- Gestión estratégica y liderazgo institucional.
- Formulación, implementación y evaluación de planes estratégicos alineados con la misión institucional y orientados a resultados.
- Principios de planificación, ejecución y control de recursos financieros.
- Procesos de dirección, desarrollo, evaluación y normativa del personal para fortalecer el desempeño organizacional.
- Alianzas estratégicas con actores nacionales e internacionales.
- Gestión pública
- Administración del Recurso Humano
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

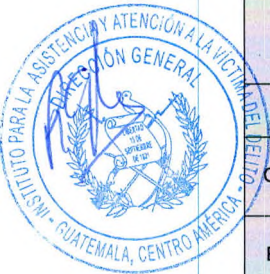
**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto        |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Directiva</b> |  | Nivel Ocupacional: 5                                  |   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                              | Calidad y Calidez en el Servicio                          | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                           | Comunicación Oral                                | Comprensión lectora                                   |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                      | Inteligencia emocional                           | Manejo de situaciones bajo presión                    |   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>            | Gestión documental y certificación institucional | Revisión y validación de instrumentos administrativos | Seguimiento a lineamientos y resoluciones institucionales |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                                   |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                       | Liderazgo institucional                          | Gestión estratégica institucional                     |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



## 2.1. Asistente Administrativo I

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                            |  |             |
|--------------------------------------|----------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I    | Código nominal del puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Asistente Administrativo I | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | PTR-DPP-001 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Secretario General         | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico administrativo responsable de desarrollar actividades de apoyo secretarial en gestión documental, comunicación institucional y organización administrativa, contribuyendo al funcionamiento ordenado, oportuno y eficiente de la dependencia, de conformidad con la normativa y procedimientos del Instituto de la Víctima.

### 3. TAREAS

1. Brindar apoyo en las distintas gestiones de la unidad administrativa, a través de la labor secretarial de conformidad con la normativa y procedimientos institucionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Elaborar, revisar y resguardar los documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la jefatura inmediata, utilizando los formatos institucionales, con el fin de velar por la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre la unidad administrativa y las demás dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial que ingresa a la unidad administrativa, en formato físico y digital conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la unidad administrativa, conforme a los lineamientos del jefe inmediato y procedimientos establecidos, con el fin de favorecer su oportuna y correcta tramitación y atención.
6. Apoyar en la elaboración de minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos que se deriven de reuniones organizadas por la unidad administrativa, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
7. Coordinar y dar seguimiento a la agenda de la dependencia, programando actividades institucionales, a fin de facilitar el desarrollo eficiente de la función administrativa.
8. Organizar la logística de reuniones y actividades institucionales, gestionando los recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
9. Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
10. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de las metas institucionales.
11. Informar al jefe inmediato sobre las actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, para facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
12. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con la jefatura inmediata, recibiendo con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de velar por una atención oportuna, ordenada y profesional.
13. Velar por el control y mantener el abastecimiento de los insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la dependencia administrativa.
14. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, con la finalidad de procurar la operatividad continua de la unidad administrativa.
15. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.

16. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
17. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Secretaría General

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa.

Experiencia Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2                              |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |   |                                  |   |  |

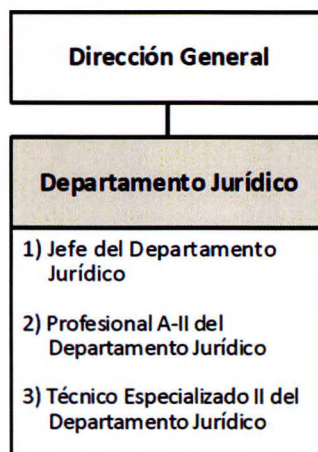
#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



**III. Departamento Jurídico**

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



- Descriptores de puestos

### 3. Jefe del Departamento Jurídico

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                |  |  |
|--------------------------------------|--------------------------------|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado III         | Código nominal del Puesto:                 | 201  |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento Jurídico | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DJ-DPP-004   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director General               | Puestos bajo su supervisión:               | Profesional A-II del Departamento Jurídico<br>Técnico Especializado II del Departamento Jurídico |


#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de dirigir, coordinar y supervisar las acciones jurídicas del Instituto de la Víctima, brindando asesoría jurídica a la Dirección General y a las diferentes dependencias que así lo requieran, conforme al marco normativo aplicable; teniendo a su cargo la atención y respuesta de los requerimientos legales que correspondan al Instituto de la Víctima, así como ejercer su representación legal ante autoridades administrativas, judiciales u otras instancias, como persona jurídica, en defensa de los intereses institucionales, con el fin de velar por el cumplimiento del marco legal vigente y del mandato institucional.

#### 3. TAREAS

1. Proporcionar asesoría legal a la Dirección General y demás dependencias del Instituto de la Víctima, brindando orientación jurídica en el ámbito de su competencia con base en el marco legal vigente.
2. Promover y ejecutar acciones judiciales y legales en representación del Instituto mediante la elaboración de escritos, demandas o recursos necesarios, para ejercer la defensa jurídica de los intereses institucionales.
3. Emitir dictámenes y opiniones legales, sobre asuntos de competencia institucional mediante análisis técnico-jurídico de normativa vigente y criterios doctrinales, para orientar y fundamentar las actuaciones o resoluciones administrativas, a requerimiento de las diferentes dependencias del Instituto de la Víctima.
4. Revisar y avalar los dictámenes y opiniones legales elaborados por el personal a su cargo.
5. Elaborar o revisar proyectos de resoluciones y acuerdos propuestos por dependencias del Instituto, aplicando el principio de legalidad, de conformidad con la normativa legal aplicable.
6. Elaborar o revisar los contratos o convenios que le sean requeridos por la Dirección General verificando su legalidad y coherencia con los fines institucionales, el marco jurídico y el cumplimiento de la normativa aplicable, con el propósito de brindar certeza y seguridad jurídica al Instituto de la Víctima.
7. Representar al Instituto en juicios y procedimientos judiciales y/o administrativos, en defensa de los intereses institucionales como mandatario.
8. Participar en reuniones de trabajo convocadas por la Dirección General o dependencias que tengan por objeto la discusión o análisis de temas de interés de la institución, formulando aportes y criterios jurídicos pertinentes conforme a la normativa aplicable, velando que la toma de decisiones esté alineada al mandato del Instituto.
9. Rendir informes solicitados por la Dirección General, mediante un análisis claro, objetivo y fundamentado, para mantener informada a la autoridad superior sobre temas jurídicos u otros relacionados con su puesto.
10. Participar en la actualización de reglamentos, manuales, procedimientos, entre otros instrumentos normativos, analizando su pertinencia jurídica y proponiendo mejoras, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento institucional.
11. Revisar o elaborar las propuestas de manuales e instrumentos administrativos bajo la competencia del Departamento Jurídico, con base en criterios técnicos, normativos y de gestión institucional, para facilitar el cumplimiento de tareas y procedimientos legales.
12. Contribuir en la elaboración del plan operativo anual, plan operativo multianual e instrumentos de planificación que correspondan al Departamento Jurídico, aportando insumos técnicos desde el ámbito jurídico, para dar cumplimiento a los procesos institucionales y facilitar la integración de la planificación del Departamento Jurídico.
13. Supervisar, coordinar y revisar las actividades del personal a su cargo, velando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.
14. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
15. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
16. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento Jurídico

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario y contar con la calidad de Colegiado Activo.

Preferiblemente acreditar especializaciones en la materia jurídica o ciencias afines.

Experiencia Experiencia mínima de tres años en puestos similares de preferencia en cargos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Administración Pública, relacionados con la normativa gubernamental.
- Ley de Contrataciones del Estado.
- Derecho Laboral y Procesal Laboral.
- Derecho Penal, Civil, Notarial y Mercantil.
- Normas y principios que regulan el procedimiento administrativo disciplinario.
- Constitucionalización del derecho administrativo y aplicación del control difuso de constitucionalidad en sede administrativa.
- Interpretación y aplicación del principio de legalidad presupuestaria en la contratación y ejecución del gasto público.
- Marco normativo sobre transparencia, probidad, acceso a la información pública y su incidencia en la función jurídica institucional.
- Contar con conocimientos en las áreas sustantivas y procesales de las diferentes ramas del derecho que sean aplicables en la gestión de la administración pública.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |  |   |   |  |
|-----------------------------------|--|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  |  | Nivel Ocupacional: 4                            |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio                | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                          | [X]   | [X]   | [X]  |
| Conductuales                      | Colaboración                                     | Responsabilidad                              | [X]   | [X]   | [X]  |
| Específicas o Técnicas            | Análisis y argumentación jurídica                | Aplicación del marco normativo institucional | Control y verificación de cumplimiento jurídico | [X]   | [X]  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                          | [X]   | [X]   | [X]  |
| Gerenciales                       | Liderazgo institucional                          | Gestión estratégica institucional            | [X]   | [X]   | [X]  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

**3.1. Profesional A-II del Departamento Jurídico**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |  |  |            |
|--------------------------------------|--|--|------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado A-II             | Código nominal del Puesto                  | 302        |
| Título funcional:                    | Profesional A-II del Departamento Jurídico | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DJ-DPP-005 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento Jurídico             | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto Profesional responsable de brindar asesoría técnico-legal acompañar, litigar, asesorar y representar a la Dirección General y dependencias del Instituto de la Víctima, conforme al marco legal y normativo vigente; mediante la elaboración, revisión y análisis de documentos administrativos e instrumentos jurídicos, los cuales son necesarios para respaldar la juridicidad de las actuaciones institucionales en cumplimiento de la normativa relacionada; contribuyendo al cumplimiento del mandato legal del Instituto de la Víctima.

**3. TAREAS**

1. Brindar asesoría jurídica a la Dirección General y demás dependencias de la Institución, mediante requerimiento, proporcionando opinión fundamentada en el marco legal vigente.
2. Ejecutar acciones judiciales y legales en representación del Instituto, elaborando escritos, demandas, denuncias, recursos, acciones de amparo y demás instrumentos jurídicos necesarios, en cumplimiento de los intereses jurídicos de la Institución ante órganos jurisdiccionales y administrativos como mandatario.
3. Emitir dictámenes y opiniones legales, mediante análisis jurídico de normativa vigente y criterios doctrinales, trasladándolos al jefe inmediato para el aval correspondiente.
4. Elaborar o revisar contratos, convenios, resoluciones y otros instrumentos administrativos, utilizando criterios jurídicos, directrices, normativas y objetivos institucionales, con el fin de que las decisiones y actuaciones de la Dirección General y sus dependencias, se realicen en el marco de los principios de legalidad y juridicidad.
5. Comparecer ante órganos jurisdiccionales o administrativos portando credenciales legales y documentación de respaldo, para representar los intereses del Instituto como mandatario.  
Participar en mesas técnicas o reuniones institucionales que le sean requeridas por el jefe inmediato, aportando criterios legales y documentando su opinión, para contribuir en decisiones conforme al marco jurídico institucional.  
Realizar análisis e informes jurídicos fundamentados en la legislación nacional e internacional, sobre temas jurídicos, administrativos u otros asuntos o procesos relacionados con su puesto.
8. Atender consultas jurídicas de las dependencias del Instituto de la Víctima, desarrollando respuestas conforme a la interpretación de la ley, a requerimiento del jefe inmediato y autoridades institucionales, según su ámbito de competencia.
9. Revisar instrumentos normativos institucionales en proceso de actualización, evaluando su coherencia legal, informando al jefe inmediato el resultado de estos.
10. Diseñar manuales e instrumentos administrativos del departamento jurídico, siguiendo los criterios técnicos, normativos y de gestión institucional.
11. Revisar el casillero electrónico, informando al jefe inmediato, las notificaciones recibidas para realizar el proceso que corresponde.
12. Programar las audiencias, gestionando la logística con las dependencias del Instituto e informar al jefe inmediato para la comparecencia correspondiente.
13. Llevar el control de las audiencias programadas, para cumplir con los objetivos del Departamento Jurídico.
14. Realizar y actualizar un calendario digital de audiencias diarias, semanales y mensuales para su oportuna comparecencia.
15. Mantener ordenado en orden cronológico los documentos que obran en cada expediente, para su oportuna tramitación.
16. Evacuar las audiencias y plazos señalados por los órganos jurisdiccionales competentes.
17. Brindar acompañamiento a las autoridades del Instituto a diligencias judiciales o extrajudiciales, que sean requeridas por las mismas.
18. Elaborar y actualizar los informes relacionados con las metas del Departamento Jurídico.
19. Elaborar el plan operativo anual, plan operativo multianual e instrumentos de planificación que correspondan al Departamento Jurídico, siguiendo lineamientos institucionales y normativos, para facilitar la integración de lo jurídico en la planificación estratégica institucional y trasladar al jefe inmediato para la revisión correspondiente.
20. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
21. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
22. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.



#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento Jurídico

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario y contar con la calidad de Colegiado Activo.  
Preferiblemente acreditar especializaciones en materia jurídica o ciencias afines.

Experiencia Experiencia mínima de tres años en puestos similares, de preferencia en cargos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Administración Pública, relacionados con la normativa gubernamental.
- Ley de Contrataciones del Estado.
- Derecho Laboral y Procesal Laboral.
- Derecho Penal, Civil, Notarial y Mercantil.
- Normas y principios que regulan el procedimiento administrativo disciplinario.
- Sistemas de control interno y externo en el sector público: función de la Contraloría General de Cuentas, Corte de Constitucionalidad y órganos jurisdiccionales competentes.
- Constitucionalización del derecho administrativo y aplicación del control difuso de constitucionalidad en sede administrativa.
- Interpretación y aplicación del principio de legalidad presupuestaria en la contratación y ejecución del gasto público.
- Áreas sustantivas y procesales de las diferentes ramas del derecho que sean aplicables en la gestión de la administración pública.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                 |                                  |   |  |
|--|--|---------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>3</b>     |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad        | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora             | Proactividad                     | Aplicación del marco normativo institucional    |  |
| Conductuales                               | Responsabilidad                                  | Discreción                      | Redacción jurídica               |   |  |
| Específicas o Técnicas                     | Gestión documental jurídica                      | Investigación jurídica aplicada |                                  |   |  |
| Genéricas o transversales                  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico             |                                  |   |  |
| Gerenciales                                |  |                                 |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 3.2. Técnico Especializado II del Departamento Jurídico

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |            |
|--------------------------------------|--|--|------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado II                           | Código nominal del Puesto                  | 402        |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado II del Departamento Jurídico | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DJ-DPP-006 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento Jurídico                     | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de brindar asistencia en la gestión del Departamento Jurídico, mediante el registro, control y resguardo de documentación legal, así como de la ejecución de diligencias de procuración institucional, con el fin de contribuir al cumplimiento de los procesos jurídicos y administrativos que le sean asignados.

#### 3. TAREAS

- Organizar los documentos y expedientes del Departamento Jurídico, siguiendo criterios de clasificación y resguardo documental establecidos por el jefe del departamento, con el propósito de mantener el orden y facilitar el acceso a la información en orden cronológico.
- Registrar, organizar, archivar y resguardar los requerimientos solicitados al Departamento Jurídico por las distintas dependencias del Instituto, utilizando formatos y sistemas de control institucionales, para llevar un seguimiento administrativo de los casos y demás asuntos en proceso.
- Recibir y tramitar la documentación que ingrese al Departamento Jurídico por parte de los órganos jurisdiccionales, las fiscalías y otras instituciones, verificando los requisitos formales, plazos y demás información que aplique.
- Registrar y escanear la documentación que ingrese al departamento, para su tramitación correspondiente.
- Mantener un registro actualizado de los expedientes y documentación administrativa que ingrese al Departamento Jurídico.
- Apoyar en diligencias de procuración, realizando entregas y seguimientos de los procesos judiciales, ante fiscalías, juzgados y otras instituciones, con el fin que el Departamento Jurídico cumpla con los procesos en los que el Instituto de la Víctima sea parte.
- Revisar el casillero electrónico, informando al jefe inmediato, las notificaciones recibidas para realizar el proceso que corresponde.
- Programar las audiencias, gestionando la logística con las dependencias del Instituto e informar al jefe inmediato para la comparecencia correspondiente.
- Llevar el control de las audiencias programadas, para cumplir con los objetivos del Departamento Jurídico.
- Realizar y actualizar un calendario digital de audiencias para su oportuna comparecencia.
- Mantener ordenado según los lineamientos establecidos, los documentos que obran en cada expediente, para su oportuna tramitación.
- Mantener actualizado el archivo de expedientes jurídicos, organizando los documentos en orden cronológico conforme a los procedimientos establecidos.
- Escanear y digitalizar todos los documentos de los expedientes judiciales y administrativos, para el control y resguardo digital de estos.
- Elaborar documentos oficiales, tales como oficios, informes, presentaciones digitales, providencias, proyecto de actas, memorandos, entre otros, revisando su contenido y utilizando los formatos institucionales.
- Elaborar y preparar minutas, proyecto de actas, ayuda de memoria y demás documentos que se deriven de reuniones organizadas por el Departamento Jurídico, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones.
- Apoyar en la elaboración de memoriales, contratos, actas y otros instrumentos del Departamento Jurídico, conformando la información relevante de los procesos y actividades realizadas.
- Gestionar el flujo de comunicación entre el Departamento Jurídico y las dependencias del Instituto, velando por la socialización oportuna y ordenada de la información.
- Coordinar y dar seguimiento a la agenda del Departamento Jurídico, programando actividades internas y externas de manera estructurada.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.



#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento Jurídico

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados de la Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Administración Pública o carrera afín. |
| Experiencia | Experiencia mínima de dos años en puestos similares, de preferencia en cargos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Administración Pública, relacionados con la normativa gubernamental.
- Ley de Contrataciones del Estado.
- Derecho Laboral y Procesal Laboral.
- Derecho Penal, Civil, Notarial y Mercantil.
- Conocimientos en las áreas sustantivas y procesales de las diferentes ramas del derecho que sean aplicables en la gestión de la administración pública
- Técnicas de archivo y gestión documental.
- Manejo de correspondencia oficial y redacción de documentos.
- Uso de sistemas de control administrativo y seguimiento de casos, incluyendo agendas y registros físicos o digitales.
- Formatos y estructura de documentos legales comunes, tales como actas, oficios, providencias, minutas, memoriales, entre otros.
- Gestiones de la administración pública en general, en la administración de justicia, Ministerios de Estado, Ministerio Público, entre otros.
- Conocimientos de ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

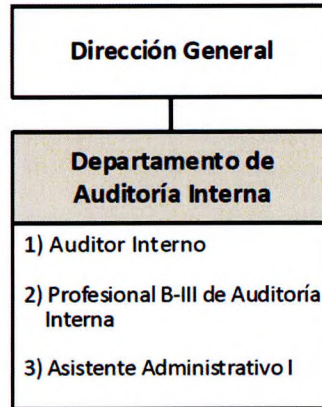
| Competencias Laborales del Puesto |  |                                    |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |                                    | Nivel Ocupacional: 2             |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Discreción                                       | Manejo de situaciones bajo presión | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Gestión documental jurídica                      | Redacción jurídica                 | Investigación jurídica aplicada  |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Organización del Trabajo           |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                                    |                                  |   |  |


#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

IV. Departamento de Auditoría Interna

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

- Descriptores de puestos

|  |                        |  |  |
|--|------------------------|--|--|
| <b>4. Auditor Interno</b>  |                        |  |  |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>  |                        |  |  |
| Título nominal del puesto:   | Jefe Especializado III | Código de la clase:                        | 201  |
| Título funcional:  | Auditor Interno        | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DAI-DPP-007  |
| Título funcional del Jefe inmediato:   | Director General       | Puestos bajo su supervisión:               | Profesional B-III de Auditoría Interna.<br>Asistente Administrativo I. |
| <b>2. NATURALEZA DEL PUESTO</b>  |                        |  |  |
| El Auditor Interno es responsable de cumplir con las tareas que le asigna la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica, Reglamento Orgánico Interno del Instituto de la Víctima, y demás normativas vigentes relacionadas con la materia emitidas por la Contraloría General de Cuentas.   |                        |  |  |
| <b>3. TAREAS</b>   |                        |  |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Asesorar a la Dirección General y al Consejo, cuando proceda, en cuanto a la idoneidad de los sistemas, métodos y procedimientos de control interno que requiera el Instituto de la Víctima y que estén sometidos a consideración y aprobación de la Dirección General, con el fin de promover la observancia del marco legal y normativo que regula la administración pública y el quehacer institucional.</li> <li>Verificar la aplicación de los procedimientos de control interno y el cumplimiento de los reglamentos, disposiciones y procedimientos administrativos, realizando verificaciones documentales y de campo, según los planes de auditoría aprobados, con el propósito de contribuir al cumplimiento normativo y al fortalecimiento del sistema de control interno institucional.</li> <li>Verificar la situación del control de la gestión financiera, administrativa y de resultados institucionales, aplicando procedimientos de auditoría interna que incluyan análisis financieros, pruebas de cumplimiento, evaluación de desempeño institucional, entre otros procesos en la materia, con el objetivo de promover la observancia del marco legal y normativo vigente.</li> <li>Informar al Director General y al Consejo sobre hallazgos derivados de auditorías, emitiendo informes específicos en cumplimiento de sus gestiones de fiscalización y vigilancia, sus conclusiones y recomendaciones de conformidad a la normativa vigente, con el propósito de brindar insumos de información para la toma de decisiones conforme al marco legal y a los principios de control interno institucional.</li> <li>Presentar informes semestrales, detallando las actividades desarrolladas durante el período de auditoría interna, notificando los hallazgos, recomendaciones y acciones derivadas, con el objetivo de rendir cuentas sobre la gestión de control interno ante las autoridades superiores y facilitar la evaluación institucional conforme al marco normativo aplicable.</li> <li>Presentar informe de auditoría sobre la ejecución de fondos provenientes de aportes no reembolsables de la cooperación bilateral, multilateral, Organizaciones No Gubernamentales del Exterior, entre otras, revisando la documentación de respaldo de los desembolsos y ejecución financiera de los proyectos financiados con cooperación no reembolsable, para velar porque exista la documentación que respalde la transparencia y correcta administración de recursos externos.</li> <li>Elaborar y actualizar manuales, reglamentos, protocolos, instructivos, guías operativas y otros instrumentos administrativos del Departamento de Auditoría Interna, revisando la normativa vigente, prácticas institucionales y recomendaciones de organismos de control y fiscalización, con la finalidad de mantener vigente y funcional el marco normativo-operativo de la auditoría interna.</li> <li>Elaborar el Plan Anual de Auditoría –PAA- de conformidad con la normativa establecida por el ente fiscalizador y presentarlo al Director General, para su revisión y aprobación, con el propósito de velar el cumplimiento legal y realizar una planificación oportuna y eficaz de los procesos de auditoría institucional.</li> <li>Autorizar en el Sistema de Auditoría Gubernamental –SAG-UDAI-WEB– los documentos técnicos e informes generados en las auditorías realizadas por la Auditoría Interna, mediante la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos y normativos, con el propósito de velar por la validez, calidad y respaldo institucional de los productos de auditoría.</li> <li>Dar seguimiento a los resultados de las auditorías ejecutadas internamente, así como a las realizadas por el ente fiscalizador, respecto a la aplicación del sistema de control interno, con el fin de verificar la implementación de acciones correctivas y fortalecer la gestión institucional.</li> <li>Verificar el cumplimiento de las normas de auditoría de cumplimiento y de desempeño vigentes, mediante la revisión técnica de los procesos y productos de auditoría, de conformidad con los requerimientos establecidos en la normativa emitida por la Contraloría General de Cuentas de la República de Guatemala y demás entes reguladores competentes.</li> <li>Supervisar, coordinar y revisar las actividades del personal a su cargo, velando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.</li> <li>Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.</li> <li>Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.</li> </ol> |                        |  |  |

15. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Departamento de Auditoría Interna

**5. RELACIONES LABORALES**

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

Educación Acreditar título universitario de Contador Público y Auditor, y contar con la calidad de Colegiado Activo.

Preferiblemente, acreditar especializaciones en áreas como auditoría gubernamental, finanzas públicas, control interno o gestión administrativa.

Experiencia Experiencia mínima de tres años en puestos similares, de preferencia en cargos de la Administración Pública.

**7. CONOCIMIENTOS**

- Normativa de auditoría gubernamental vigente.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas
- Ley de Presupuesto General del Estado y su reglamento
- Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos
- Sistema de Control Interno: Enfoque COSO (Committee of Sponsoring Organizations), entre otros vigentes aplicables a la administración pública.
- Procedimientos de auditoría financiera, de cumplimiento, operacional y de desempeño
- Gestión de riesgos institucionales y evaluación de controles
- Manejo del Sistema de Auditoría Gubernamental –SAG-UDAI-WEB–.
- Elaboración y revisión de informes técnicos de auditoría
- Normativa aplicable a la administración pública en Guatemala
- Normas de contratación, adquisiciones, recursos humanos y manejo presupuestario.
- Ética profesional y principios de integridad, transparencia y rendición de cuentas.
- Cooperación internacional.
- Administración de Recursos Humanos.
- Sistemas: SICOIN, SIGES y Guatecompras.
- Conocimientos de ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

**8. COMPETENCIAS LABORALES**


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                       |   |   |  |
|-----------------------------------|--|---------------------------------------|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  | Nivel Ocupacional: 4                  |   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad              | Calidad y Calidez en el Servicio                    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                   |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Discreción                                       | Responsabilidad                       |   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Análisis y evaluación de control interno         | Auditoría financiera y administrativa | Verificación normativa y cumplimiento institucional |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Organización del Trabajo                         | Pensamiento crítico                   |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                | Liderazgo institucional                          | Toma de decisiones                    |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

|   |  |  |             |
|---|--|--|-------------|
| <b>4.1. Profesional B-III de Auditoría Interna</b>  |  |  |             |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>   |  |  |             |
| Título nominal del puesto:  | Profesional Especializado B-III  | Código de la clase:                        | 304         |
| Título funcional:   | Profesional B-III de Auditoría Interna   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DAI-DPP-008 |
| Título funcional del Jefe inmediato:  | Auditor Interno  | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |
| <b>2. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |  |  |             |
| <p>Puesto profesional responsable de ejecutar actividades de auditoría interna conforme a los lineamientos establecidos por la normativa institucional vigente y los estándares emitidos por la Contraloría General de Cuentas y el plan de trabajo del Departamento de Auditoría Interna. Contribuye al desarrollo de auditorías internas, mediante la planificación, ejecución y documentación técnica de las deficiencias, a fin de fortalecer el control interno y promover la mejora continua en la gestión institucional.</p>   |  |  |             |
| <b>3. TAREAS</b>  |  |  |             |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar en el análisis de los sistemas, métodos y procedimientos de control interno del Instituto, por solicitud del jefe inmediato, brindando observaciones técnicas que sirvan como insumo para la toma de decisiones por parte de la Dirección General.</li> <li>2. Revisar la aplicación de procedimientos administrativos y de control interno, mediante la evaluación de documentos y visitas de verificación, según el plan de trabajo asignado, para contribuir al cumplimiento de las normas institucionales.</li> <li>3. Efectuar auditoría a los procesos financieros, administrativos y operativos, utilizando técnicas de auditoría interna como análisis de información y pruebas selectivas, trasladando las deficiencias al jefe inmediato para su evaluación y seguimiento.</li> <li>4. Elaborar informes sobre los resultados de las auditorías asignadas, detallando deficiencias y recomendaciones, para que la Dirección General y otras autoridades cuenten con información útil en la toma de decisiones.</li> <li>5. Contribuir en la elaboración de informes periódicos sobre las actividades de auditoría realizadas, incluyendo resultados y acciones propuestas, para documentar el trabajo efectuado y apoyar la rendición de cuentas.</li> <li>6. Participar en la revisión del uso de fondos provenientes de cooperación externa, revisando los documentos de respaldo y registros financieros, trasladando los resultados al jefe inmediato para su integración en los informes correspondientes.</li> <li>7. Apoyar en la elaboración o actualización de manuales, protocolos e instructivos del Departamento de Auditoría Interna, según instrucciones del jefe inmediato, revisando la normativa vigente y los procesos existentes, para mantener actualizada la documentación técnica.</li> <li>8. Colaborar en la preparación del Plan Anual de Auditoría, aportando insumos y sugerencias según lineamientos establecidos, para apoyar en la planificación del trabajo del Departamento.</li> <li>9. Registrar los papeles de trabajo e informes de auditoría en el Sistema –SAG-UDAI-WEB–, asegurándose de que cumplan con los lineamientos técnicos y administrativos antes de su validación por parte del Auditor Interno.</li> <li>10. Monitorear la aplicación de las recomendaciones emitidas en auditorías internas y externas, verificando la implementación de las acciones correctivas por parte de las áreas responsables.</li> <li>11. Apoyar en la revisión de los procedimientos de auditoría de cumplimiento, de desempeño, financieros y operativos cuando así lo indique el jefe inmediato, evaluando que se sigan las normas y lineamientos definidos por las autoridades competentes.</li> <li>12. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.</li> <li>13. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.</li> <li>14. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.</li> </ol> |  |  |             |
| <b>4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO</b>   |  |  |             |
| Departamento de Auditoría Interna   |  |  |             |
| <b>5. RELACIONES LABORALES</b>  |  |  |             |
| Internas  | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |  |             |
| Externas  | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |  |             |

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario de Contador Público y Auditor, y contar con la calidad de Colegiado Activo.<br><br>Preferiblemente, acreditar especializaciones en áreas como auditoría gubernamental, finanzas públicas, control interno o gestión administrativa. |
| Experiencia | Experiencia mínima de dos años en puestos similares, de preferencia en cargos de la Administración Pública.  |

### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa de auditoría gubernamental vigente.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas
- Ley de Presupuesto General del Estado y su reglamento
- Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos
- Sistema de Control Interno: Enfoque COSO (Committee of Sponsoring Organizations), entre otros vigentes aplicables a la administración pública.
- Procedimientos de auditoría financiera, de cumplimiento, de desempeño y operacional.
- Gestión de riesgos institucionales y evaluación de controles.
- Manejo del Sistema de Auditoría Gubernamental – SAG – UDAI- WEB-.
- Elaboración y revisión de informes técnicos de auditoría.
- Normativa aplicable a la administración pública en Guatemala.
- Normas de contratación, adquisiciones, recursos humanos y manejo presupuestario.
- Ética profesional y principios de integridad, transparencia y rendición de cuentas.
- Cooperación internacional.
- Administración de Recursos Humanos.
- Sistemas: SICOIN, SIGES y Guatecompras.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional)

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                       |                                      |   |  |
|--|--|---------------------------------------|--------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                       | Nivel Ocupacional: <b>3</b>          |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad              | Calidad y Calidez en el Servicio     | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                   |                                      |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Discreción                                       | Responsabilidad                       | Manejo de situaciones bajo presión   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Análisis y evaluación de control interno         | Auditoría financiera y administrativa | Elaboración de informes de auditoría | Evaluación de riesgo institucional              |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                   |                                      |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |                                       |                                      |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



## 4.2. Asistente Administrativo I

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |                            |   |             |
|---|----------------------------|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Técnico Especializado I    | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 403         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Asistente Administrativo I | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | PTR-DPP-001 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Auditor Interno            | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico administrativo responsable de desarrollar actividades de apoyo secretarial en gestión documental, comunicación institucional y organización administrativa, contribuyendo al funcionamiento ordenado, oportuno y eficiente de la dependencia, de conformidad con la normativa y procedimientos del Instituto de la Víctima.

### 3. TAREAS

1. Brindar apoyo en las distintas gestiones de la unidad administrativa, a través de la labor secretarial de conformidad con la normativa y procedimientos institucionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Elaborar, revisar y resguardar los documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la jefatura inmediata, utilizando los formatos institucionales, con el fin de velar por la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre la unidad administrativa y las demás dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial que ingresa a la unidad administrativa, en formato físico y digital conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la unidad administrativa, conforme a los lineamientos del jefe inmediato y procedimientos establecidos, con el fin de favorecer su oportuna y correcta tramitación y atención.
6. Apoyar en la elaboración de minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos que se deriven de reuniones organizadas por la unidad administrativa, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
7. Coordinar y dar seguimiento a la agenda de la dependencia, programando actividades institucionales, a fin de facilitar el desarrollo eficiente de la función administrativa.
8. Organizar la logística de reuniones y actividades institucionales, gestionando los recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
9. Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
10. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de metas las institucionales.
11. Informar al jefe inmediato sobre las actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, para facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
12. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con la jefatura inmediata, recibéndolos con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de velar por una atención oportuna, ordenada y profesional.
13. Velar por el control y mantener el abastecimiento de los insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la dependencia administrativa.
14. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, con la finalidad de procurar la operatividad continua de la unidad administrativa.
15. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
16. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.

17. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Auditoría Interna

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa.

Experiencia Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |   |                                  |   |  |
|--|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>2</b>                       |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| Conductuales                           | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| Genéricas o transversales              | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| Gerenciales                            |  |   |                                  |   |  |

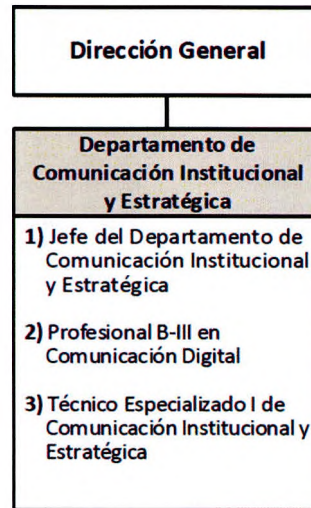
#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



**V. Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica**

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



- Descriptores de puestos

## 5. Jefe del Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado III  | Código de la clase:                        | 201  |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DCIE-DPP-009   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director General  | Puestos bajo su supervisión:               | Profesional B-III en Comunicación Digital.<br>Técnico Especializado I de Comunicación Institucional y Estratégica. |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de la planificación, coordinación y supervisión de la comunicación estratégica del Instituto de la Víctima, mediante el diseño e implementación de políticas, planes y herramientas de comunicación que respondan a los objetivos institucionales, el marco legal vigente y los principios de transparencia, pertinencia y enfoque de derechos. El puesto es responsable de la vocería institucional conforme a los lineamientos establecidos, dirigir la gestión de medios, fortalecer la imagen pública y coordinar las acciones de comunicación interna y externa, promoviendo la coherencia del discurso institucional en todos los niveles.

### 3. TAREAS

1. Diseñar y ejecutar la estrategia de comunicación institucional y sus planes operativos, alineándolos con el plan estratégico, a fin de coadyuvar en el cumplimiento del mandato y marco legal del Instituto de la Víctima.
2. Diseñar y gestionar las políticas y estrategias institucionales de comunicación definiendo los lineamientos, mecanismos de control y aplicabilidad en general, con el objetivo de establecer relaciones efectivas, transparentes y alineadas con las tareas legales Institucionales.
3. Monitorear la información mediática y su impacto institucional, aplicando criterios comunicacionales, con el propósito de resguardar la imagen y misión del Instituto de la Víctima, según lo establecido en la normativa vigente.
4. Analizar y proponer acciones estratégicas en materia de comunicación institucional, basándose en el monitoreo de los distintos medios, para proporcionar respuestas oportunas, con base en evidencia y el marco legal.
5. Coordinar la relación con los medios de comunicación nacionales e internacionales, para llevar a cabo la vocería institucional y su representación oficial, estableciendo protocolos de actuación como mecanismo que permita velar por una comunicación oficial uniforme, transparente, legítima y en concordancia con la normativa del Instituto de la Víctima.
6. Diseñar y gestionar la imagen institucional, en cuanto a la identidad visual y mensajes clave en todos los canales de comunicación, mediante la revisión técnica de materiales y lineamientos gráficos, con el propósito de consolidar una imagen coherente con el marco legal y plan estratégico del Instituto de la Víctima.
7. Gestionar bajo las directrices de la Dirección General, la participación institucional en eventos públicos y privados mediante aplicación de agendas oficiales, lineamientos y protocolos representativos, en cumplimiento del mandato institucional.
8. Desarrollar, monitorear y actualizar los canales digitales institucionales, tales como la página WEB institucional, redes sociales, plataformas de comunicación interna, entre otros, con el fin de velar por la presencia y el acceso a la información pública Institucional.
9. Diseñar e implementar estrategias de comunicación interna aprobadas por la Dirección General, con el fin de fortalecer la cultura institucional y el clima organizacional, que promuevan el cumplimiento de la misión y visión del Instituto de la Víctima.
10. Supervisar contenidos audiovisuales, gráficos, editoriales y demás materiales comunicacionales oficiales, revisando el cumplimiento de los aspectos técnicos, legales y de pertinencia institucional, para cumplir con el marco jurídico aplicable.
11. Brindar lineamientos técnicos y estratégicos de comunicación a las dependencias del Instituto, para velar por el cumplimiento y coherencia comunicacional Institucional.
12. Validar la producción y difusión de material informativo institucional, verificando diseño, contenido, pertinencia y enfoque de derechos como parte del mandato del Instituto de forma interna y externa.
13. Elaborar y proponer manuales, protocolos, procedimientos e instrumentos administrativos, con base en las disposiciones normativas, para estandarizar procesos internos en cumplimiento de las políticas institucionales y el marco legal vigente.
14. Elaborar el plan operativo anual, plan operativo multianual e instrumentos de planificación del departamento a su cargo, basándose en la planificación estratégica, presupuesto y metas institucionales, conforme a los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y la normativa aplicable.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.



16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Periodismo o carrera afín, y contar con la calidad de colegiado activo.<br><br>Preferentemente, acreditar especialización en comunicación o áreas afines. |
| Experiencia | Experiencia mínima de tres años en puestos similares, de preferencia en cargos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Diseño, implementación y evaluación de planes y campañas comunicacionales alineadas a objetivos organizacionales, incluyendo segmentación de audiencias y formulación de indicadores.
- Legislación aplicable en transparencia, acceso a la información, libertad de expresión, ética comunicacional y protección de datos en el ámbito gubernamental.
- Técnicas de interlocución estratégica con medios nacionales e internacionales, manejo de crisis comunicacional y posicionamiento institucional ante la opinión pública.
- Estrategias de contenido para redes sociales y plataformas digitales, análisis de métricas, monitoreo de reputación en línea y uso de herramientas digitales especializadas.
- Producción de contenidos y materiales institucionales: Redacción, diseño gráfico y producción audiovisual para medios impresos y digitales, conforme a lineamientos identitarios de la institución.
- Criterios técnicos de comunicación para la elaboración y actualización de manuales, protocolos y guías técnicas del área.
- Conocimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Ley de Emisión del Pensamiento
- Protocolos para eventos institucionales
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional)

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |  |  |   |  |
|-----------------------------------|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  | Nivel Ocupacional: 4                   |  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad               | Calidad y Calidez en el Servicio                   | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                    |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Colaboración                                     | Inteligencia emocional                 |  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Análisis y monitoreo mediático                   | Comunicación institucional estratégica | Relación y coordinación con medios de comunicación |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                    |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                | Liderazgo institucional                          | Toma de decisiones                     |  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica

### 5.1. Profesional B-III en Comunicación Digital

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |              |
|--------------------------------------|---|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-III                                   | Código de la clase:                        | 304          |
| Título funcional:                    | Profesional B-III en Comunicación Digital                         | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DCIE-DPP-010 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de brindar apoyo especializado en los procesos de planificación, coordinación y seguimiento de la comunicación estratégica del Instituto de la Víctima. Contribuye en el diseño e implementación de políticas, planes y herramientas de comunicación institucional, en coherencia con los objetivos del Instituto, el marco legal vigente y los principios de transparencia, pertinencia y enfoque de derechos. Apoya en la gestión de medios, la elaboración de contenidos, el fortalecimiento de la imagen institucional y la articulación de acciones de comunicación interna y externa, promoviendo una comunicación clara, efectiva y alineada con el discurso institucional.

#### 3. TAREAS

1. Redactar y estructurar propuestas de comunicación institucional y planes específicos siguiendo los lineamientos del plan estratégico y cronogramas establecidos por el jefe del Departamento, con el propósito de contribuir al cumplimiento del mandato legal del Instituto de la Víctima.
2. Desarrollar y socializar acciones derivadas de las políticas institucionales de comunicación, utilizando medios digitales, reuniones informativas y otros medios de comunicación, para promover la comprensión y aplicación efectiva entre actores vinculados a las tareas legales del Instituto.
3. Recolectar información proveniente de medios de comunicación y redes sociales, empleando criterios de pertinencia y alineación institucional, con el fin de identificar impactos relevantes en la imagen del Instituto conforme al marco normativo.
4. Desarrollar y proponer medios de comunicación con medios nacionales e internacionales estableciendo rutinas de contacto, registro y cobertura informativa con la finalidad de difundir la vocería institucional en correspondencia con el marco legal vigente.
5. Formular y presentar al jefe del departamento, propuestas de reacción comunicacional ante situaciones críticas, a partir del análisis de reportes de monitoreo y evaluación de escenarios para fortalecer la capacidad institucional de respuesta informada y legalmente sustentada.
6. Producir material gráfico e informativo con identidad institucional cumpliendo parámetros técnicos y revisiones de contenido establecidos por el departamento con el objetivo de proyectar coherencia visual en todos los medios conforme al marco jurídico institucional.
7. Coordinar y ejecutar las actividades asignadas en eventos institucionales siguiendo la agenda oficial y protocolos institucionales definidos en cumplimiento de los fines públicos del Instituto de la Víctima.
8. Monitorear el alcance de los canales digitales oficiales, para optimizar la estrategia de comunicación para facilitar el acceso a la información pública institucional.
9. Apoyar en la implementación de acciones comunicacionales internas, para promover un entorno organizacional alineado con los valores institucionales.
10. Diseñar y editar materiales comunicacionales oficiales en diversos formatos, aplicando criterios técnicos, legales y de accesibilidad a fin de cumplir con las tareas de difusión del Instituto bajo las disposiciones normativas aplicables.
11. Apoyar en la elaboración de lineamientos técnicos y estratégicos de comunicación para las dependencias del Instituto, con el propósito de facilitar la coherencia comunicacional en el marco de las políticas institucionales.
12. Elaborar y revisar materiales informativos institucionales previos a su difusión, evaluando el cumplimiento de los criterios establecidos para el efecto, a fin de contribuir a una comunicación alineada al mandato institucional.
13. Participar en la redacción de manuales, protocolos y procedimientos de comunicación institucional, siguiendo lineamientos normativos y aportes técnicos de las áreas involucradas, para contribuir a la estandarización de procesos internos de acuerdo con el marco legal.
14. Participar en la formulación del plan operativo anual y multianual, así como otros instrumentos administrativos del Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica, aportando insumos técnicos y recopilando metas comunicacionales específicas con el objetivo de contribuir a una planificación alineada al presupuesto y normativa institucional.
15. Elaborar informes periódicos sobre las acciones del Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica, con el propósito de proporcionar información para la mejora continua de la gestión comunicacional en coherencia con el marco estratégico del Instituto de la Víctima.
16. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.



17. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Periodismo o carrera afín, y contar con la calidad de colegiado activo.

Preferentemente, acreditar especialización en comunicación o áreas afines.

Experiencia Experiencia mínima de dos años en puestos similares, de preferencia en cargos de la administración pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Diseño, implementación y evaluación de planes y campañas comunicacionales alineadas a objetivos organizacionales, incluyendo segmentación de audiencias y formulación de indicadores.
- Legislación aplicable en transparencia, acceso a la información, libertad de expresión, ética comunicacional y protección de datos en el ámbito gubernamental.
- Técnicas de interlocución estratégica con medios nacionales e internacionales, manejo de crisis comunicacional y posicionamiento institucional ante la opinión pública.
- Estrategias de contenido para redes sociales y plataformas digitales, análisis de métricas, monitoreo de reputación en línea y uso de herramientas digitales especializadas.
- Redacción técnica, narrativa institucional, diseño gráfico y audiovisual para medios impresos y digitales, conforme a lineamientos identitarios de la institución.
- Criterios técnicos de comunicación para la elaboración y actualización de manuales, protocolos y guías técnicas del área.
- Uso de programas informáticos para Diseño y Edición (Adobe, Premiere Pro, Photoshop, InDesign, entre otros).
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto   |  |                          |  |   |  |
|-------------------------------------|--|--------------------------|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: Profesional |  | Nivel Ocupacional: 3     |  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>            | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad | Calidad y Calidez en el Servicio             | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                      | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora      |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                 | Colaboración                                     | Resiliencia              | Responsabilidad                              |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>       | Análisis y monitoreo mediático                   | Comunicación interna     | Gestión de canales digitales institucionales | Producción de contenidos institucionales        |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>    | Adaptación al cambio                             | Comunicación efectiva    |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                  |  |                          |  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica

## 5.2. Técnico Especializado I de Comunicación Institucional y Estratégica

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |              |
|--------------------------------------|---|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I   | Código de la clase:                        | 403          |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado I de Comunicación Institucional y Estratégica | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DCIE-DPP-011 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica   | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de desarrollar actividades de monitoreo informativo, apoyo técnico en comunicación institucional y gestión administrativa del departamento, contribuyendo al desarrollo de los procesos y tareas de la unidad de Comunicación Institucional y Estratégica.

### 3. TAREAS

1. Monitorear y procesar información conforme a las directrices del jefe inmediato, de medios de comunicación y plataformas digitales, con el fin de generar reportes técnicos para la toma de decisiones.
2. Apoyar en el diseño o revisión de materiales gráficos y audiovisuales conforme a normas técnicas y de identidad institucional, para su ajuste previo a la aprobación jerárquica.
3. Brindar apoyo logístico y técnico en los eventos institucionales, cumpliendo con las agendas, protocolos y formatos oficiales, para fortalecer la presencia institucional.
4. Realizar las distintas gestiones del departamento a través de la gestión administrativa y operativa de sus procesos internos, conforme a los lineamientos institucionales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos establecidos.
5. Apoyar en la elaboración y revisión de documentos oficiales emitidos por el jefe del departamento, conforme a los formatos y procedimientos institucionales vigentes.
6. Gestionar el flujo de comunicación entre el departamento y las demás dependencias del Instituto, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
7. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial del departamento en formato físico y digital conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
8. Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida al departamento, conforme a los lineamientos del jefe inmediato y a los procedimientos establecidos, con el fin de velar por su oportuna y correcta tramitación y atención.
9. Elaborar minutas y demás documentos derivados de reuniones del departamento, registrando los acuerdos y decisiones adoptadas, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
10. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con el jefe inmediato, recibidos con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de proporcionar una atención oportuna, ordenada y profesional.
11. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por el departamento, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de las metas institucionales.
12. Velar y mantener el abastecimiento de los insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento del Departamento.
13. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, para contribuir en la operatividad continua del departamento.
14. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica.



**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional    |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más estudios universitarios aprobados en Comunicación, Periodismo, Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín. |
| Experiencia | Experiencia mínima de dos años en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública.   |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

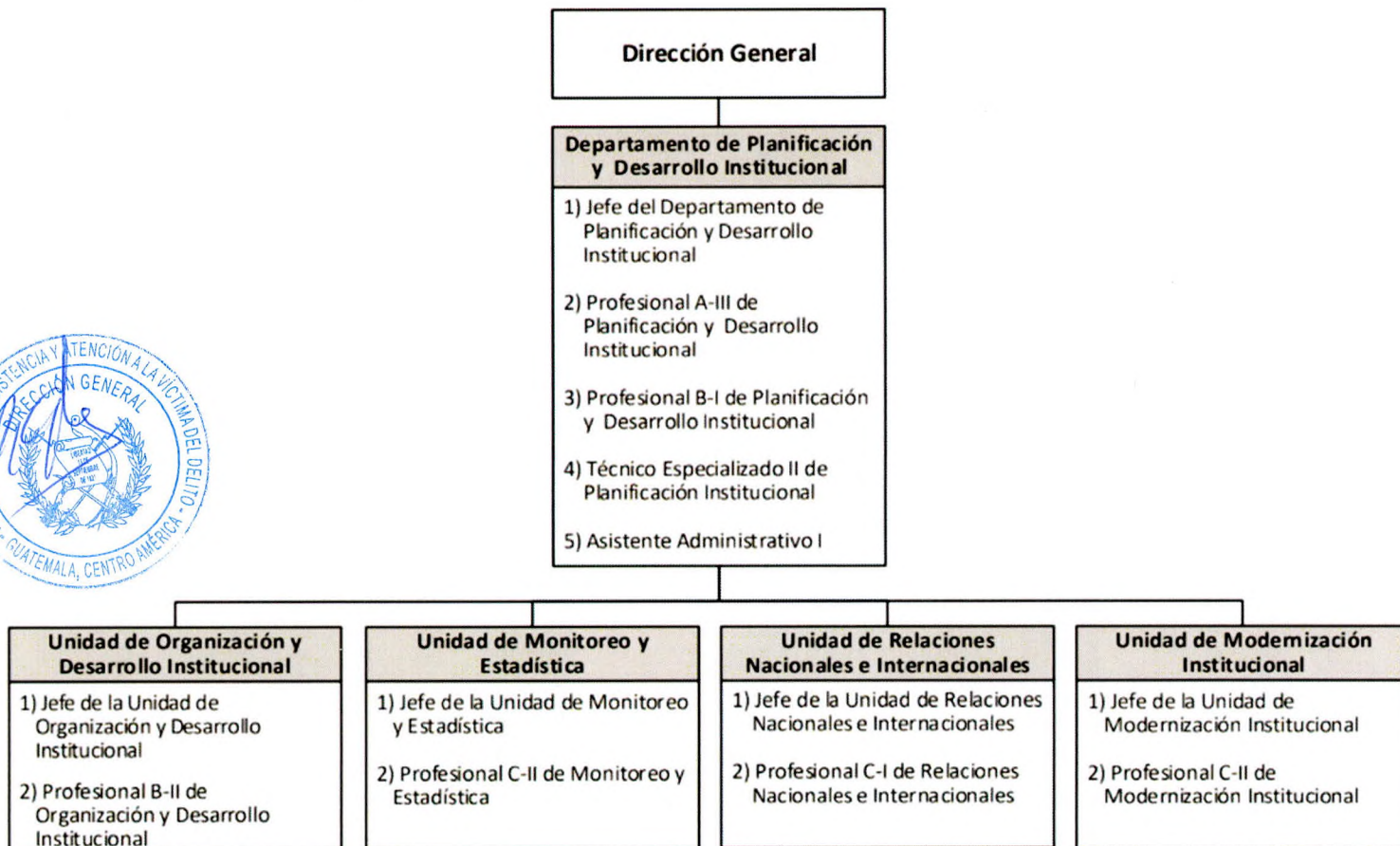
| Competencias Laborales del Puesto      |  |  |                                  |   |  |
|--|--|--|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |  | Nivel Ocupacional: <b>2</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                 | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                      |                                  |   |  |
| Conductuales                           | Discreción                                       | Proactividad                             | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Análisis y monitoreo mediático                   | Comunicación Institucional y Estratégica | Comunicación interna             |   |  |
| Genéricas o transversales              | Atención al usuario                              | Comunicación efectiva                    |                                  |   |  |
| Gerenciales                            |  |  |                                  |   |  |


**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

VI. Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

- Descriptores de puestos

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <b>6. Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional</b>   |   |   |   |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>   |   |   |   |
| <b>Título nominal del puesto:</b>   | Jefe Especializado III  | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 201   |
| <b>Título funcional:</b>  | Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DPDI-DPP-012  |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b>   | Director General  | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | Profesional A-III de Planificación y Desarrollo Institucional.<br>Profesional B-I de Planificación y Desarrollo Institucional.<br>Técnico Especializado II de Planificación Institucional.<br>Asistente Administrativo I.<br>Jefe de la Unidad de Monitoreo y Estadística.<br>Jefe de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional.<br>Jefe de la Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales.<br>Jefe de la Unidad de Modernización Institucional. |
| <b>2. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |   |   |   |
| Puesto de jefatura responsable de liderar la planificación estratégica y operativa del Instituto, coordinando acciones de evaluación institucional, mejora continua, modernización y gestión de alianzas o convenios nacionales e internacionales que contribuyan al fortalecimiento del Instituto de la Víctima.   |   |   |   |
| <b>3. TAREAS</b>  |   |   |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y dirigir la planificación estratégica y operativa institucional, coordinando con las dependencias administrativas del Instituto de la Víctima, procurando su coherencia con los lineamientos de los entes rectores y mandato institucional.</li> <li>2. Efectuar la revisión y evaluación de políticas, planes y proyectos institucionales, verificando su pertinencia y resultados, con el fin de fortalecer la eficiencia administrativa y técnica del Instituto.</li> <li>3. Diseñar y promover la implementación de indicadores de gestión, coordinando con las áreas técnicas, para contar con información objetiva que respalde la toma de decisiones estratégicas y el mejoramiento institucional.</li> <li>4. Coordinar con la Dirección Financiera la revisión anual de la estructura programática y la formulación del anteproyecto de presupuesto, velando por su alineación con la planificación institucional y los lineamientos de presupuesto por resultados.</li> <li>5. Asesorar a las dependencias del Instituto de la Víctima en la formulación, seguimiento y evaluación de políticas, planes y proyectos, orientando su coherencia con los objetivos estratégicos y las prioridades institucionales.</li> <li>6. Registrar la información en los sistemas gubernamentales de planificación, programación y ejecución, verificando la correcta integración de las acciones institucionales, para propiciar la trazabilidad y cumplimiento de los compromisos.</li> <li>7. Elaborar y/o coordinar y revisar los informes oficiales generados por el Departamento, verificando su contenido y calidad previo a la aprobación de la Dirección General.</li> <li>8. Emitir y/o coordinar la emisión de los dictámenes que de competencia sean requeridos al Departamento por las dependencias del Instituto de la Víctima.</li> <li>9. Dirigir el análisis, diseño y mejora de la estructura organizacional, aplicando metodologías modernas, con el propósito de optimizar la eficiencia y eficacia de la gestión institucional.</li> <li>10. Impulsar y coordinar acciones de mejora continua, promoviendo prácticas innovadoras que fortalezcan el desempeño institucional y el uso eficiente de los recursos públicos.</li> <li>11. Orientar y validar la elaboración o actualización de manuales, reglamentos e instrumentos normativos institucionales, en coordinación con las unidades competentes, para procurar su pertinencia y utilidad en la gestión institucional.</li> <li>12. Monitorear la gestión de la formalización de alianzas y convenios nacionales e internacionales, con el fin de contribuir al fortalecimiento y cumplimiento del mandato institucional.</li> <li>13. Dirigir la implementación de sistemas de monitoreo y evaluación institucional, estableciendo mecanismos de seguimiento de planes, programas y proyectos bajo el enfoque de gestión por resultados.</li> <li>14. Monitorear la generación de estadísticas estratégicas y operativas institucionales, validando su calidad, pertinencia y oportunidad, para la toma de decisiones y la emisión de informes oficiales.</li> </ol> |   |   |   |

15. Impulsar iniciativas y proyectos de innovación, modernización y transformación institucional, promoviendo cambios orientados a la eficiencia, cobertura y mejora de los servicios.
16. Coordinar y supervisar la planificación, ejecución y control de proyectos de infraestructura institucional, verificando su alineación con la planificación estratégica, para contribuir a la modernización y fortalecimiento de la gestión institucional
17. Resguardar y custodiar los manuales e instrumentos normativos originales del Instituto, velando por su conservación y disponibilidad para consulta institucional.
18. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
19. Asistir técnicamente en la elaboración o actualización de propuestas de reglamentos, manuales, e instrumentos normativos institucionales, a requerimiento de la Dirección General o de las unidades administrativas.
20. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran por la Dirección General.
21. Dirigir y supervisar al personal del Departamento, vigilando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.
22. Realizar otras tareas que por disposición del Director General le sean asignadas, o sean de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario en Ingeniería Industrial, Administración Pública o carrera afin, y contar con la calidad de Colegiado Activo.

Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Gestión Pública, Sistemas de Gestión, Dirección de Operaciones, Reingeniería o en áreas afines a la planificación y desarrollo institucional.

Experiencia Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Metodologías y herramientas para diseñar, implementar y evaluar planes a corto, mediano y largo plazo.
- Dominio de los principios de la administración pública, estructuras organizacionales y procesos administrativos del sector público.
- Legislación nacional en materia presupuestaria, así como de los sistemas de planificación y presupuesto por resultados.
- Manejo de plataformas y sistemas utilizados por el Estado para la gestión de planes, proyectos y presupuestos.
- Modelos de calidad, metodologías de mejora continua.
- Interpretar y rediseñar estructuras organizativas, manuales de funciones y procesos institucionales.
- Elaboración de políticas públicas.
- Metodologías de elaboración y evaluación de impacto y seguimiento de programas y proyectos.
- Interpretar y utilizar datos estadísticos en la toma de decisiones estratégicas.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica y otras normativas que rigen su funcionamiento.
- Procesos para establecer, formalizar y dar seguimiento a alianzas estratégicas nacionales e internacionales.
- Buenas prácticas de gestión pública.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional)

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:



| Competencias Laborales del Puesto       |  |  |   |   |  |
|---|--|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |  | Nivel Ocupacional: 4                    |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad               | Calidad y Calidez en el Servicio        | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                    |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Colaboración                                     | Inteligencia emocional                 |   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Diseño y formulación de planes institucionales   | Gestión por procesos y mejora continua | Planificación estratégica institucional |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento sistémico                  |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Liderazgo institucional                          | Toma de decisiones                     |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

### 6.1. Profesional A-III de Planificación y Desarrollo Institucional

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |              |
|--------------------------------------|---|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado A-III                                   | Código nominal del puesto:                 | 301          |
| Título funcional:                    | Profesional A-III de Planificación y Desarrollo Institucional     | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DPDI-DPP-013 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional especializado responsable de ejecutar y desarrollar tareas técnicas de planificación, seguimiento y evaluación institucional, aportando análisis, propuestas y asistencia para la mejora de la gestión organizacional. El cargo participa en la formulación de planes estratégicos y operativos, la construcción de indicadores de gestión, elaboración y actualización de instrumentos de normativa interna, con el fin de proporcionar insumos que fortalezcan la toma de decisiones de la Jefatura del Departamento y de las autoridades superiores.

#### 3. TAREAS

- Participar en la elaboración de insumos técnicos para la planificación estratégica y operativa institucional, aplicando metodologías participativas y revisando la coherencia con directrices normativas, con el fin de apoyar la formulación de planes institucionales.
- Apoyar en la realización de revisiones técnicas de planes estratégicos, programas y proyectos institucionales, a requerimiento del jefe inmediato, con base en criterios de pertinencia y viabilidad, para proponer ajustes que contribuyan a mejorar su efectividad.
- Colaborar a requerimiento del jefe inmediato en el diseño y ajuste de indicadores de gestión, en coordinación con las áreas responsables, construyendo líneas base y metas, para facilitar el monitoreo de resultados institucionales.
- Atender las asignaciones para brindar asistencia técnica especializada a las unidades administrativas en la elaboración, actualización y estructuración de reglamentos, manuales, protocolos, instructivos, guías y demás instrumentos de normativa interna, para apoyar el funcionamiento eficiente de la Institución y del propio Departamento, conforme indicaciones de la jefatura del departamento.
- Elaborar propuestas de creación o actualización de normas, manuales o cualquier instrumento normativo, informes técnicos y documentos institucionales que le sean requeridos por el Jefe del Departamento, sistematizando información estadística, financiera y de desempeño, para su validación por la Jefatura.
- Participar en la identificación y definición de propuestas de mejora continua institucional, mediante el análisis y detección de oportunidades de optimización, con el propósito de generar iniciativas técnicas alineadas a los objetivos y planes institucionales. Apoyar técnicamente en la ejecución de proyectos de innovación, modernización y mejora continua institucional, participando en equipos multidisciplinarios, para contribuir al fortalecimiento institucional.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se les requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas, según competencia del Departamento.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

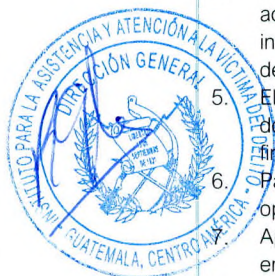
Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración Pública o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo.<br><br>Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Gestión Pública, Gestión de la Calidad, Sistemas de Gestión, Dirección de Operaciones, Reingeniería o en áreas afines a la planificación y desarrollo institucional. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |



### 7. CONOCIMIENTOS

- Metodologías y herramientas para diseñar, implementar y evaluar planes a corto, mediano y largo plazo.
- Dominio de los principios de la administración pública, estructuras organizacionales y procesos administrativos del sector público.
- Legislación nacional en materia presupuestaria, así como de los sistemas de planificación y presupuesto por resultados.
- Manejo de plataformas y sistemas utilizados por el Estado para la gestión de planes, proyectos y presupuestos.
- Modelos de calidad, metodologías de mejora continua.
- Interpretación y rediseño de estructuras organizativas, manuales de tareas y procesos institucionales.
- Elaboración de políticas públicas.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica y otras normativas que rigen su funcionamiento.
- Conocimiento sobre las buenas prácticas de gestión pública.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación, se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                                 |   |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio                            | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |   |   |  |
| Conductuales                               | Colaboración                                     | Proactividad                                      | Responsabilidad   |   |  |
| Específicas o Técnicas                     | Diseño y formulación de planes institucionales   | Elaboración de informes oficiales institucionales | Evaluación de planes, programas y proyectos institucionales | Planificación operativa institucional           |  |
| Genéricas o transversales                  | Comunicación efectiva                            | Organización del Trabajo                          |   |   |  |
| Gerenciales                                |  |   |   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

## 6.2. Profesional B-I de Planificación y Desarrollo Institucional

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |              |
|--------------------------------------|---|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-I                                     | Código nominal del puesto:                 | 306          |
| Título funcional:                    | Profesional B-I de Planificación y Desarrollo Institucional       | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DPDI-DPP-014 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de apoyar técnicamente a la Jefatura del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, mediante el análisis, elaboración de documentos y la participación en procesos de planificación y seguimiento, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, le corresponde brindar asistencia técnica en la elaboración y actualización de manuales, protocolos, instructivos, guías e instrumentos administrativos, aportando insumos técnicos que fortalezcan la gestión y el funcionamiento de la Institución.

### 3. TAREAS

1. Apoyar en la recopilación y organización de información técnica para la planificación institucional, utilizando formatos y herramientas definidas por la Jefatura, con el fin de contribuir a la elaboración y actualización de planes y programas.
2. Formular proyectos, programas o iniciativas institucionales, aplicando criterios de pertinencia y viabilidad, para proponer mejoras que fortalezcan su efectividad.
3. Atender las asignaciones para brindar asistencia técnica a las unidades administrativas en la elaboración, actualización y estructuración de manuales, protocolos, instructivos, guías u otros instrumentos administrativos.
4. Participar en mesas de trabajo asignadas por el jefe inmediato, brindando asistencia técnica de competencia del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional para apoyar el óptimo funcionamiento de la Institución. Elaborar propuestas de creación o actualización de normas, manuales o cualquier instrumento normativo, informes técnicos y documentos institucionales que le sean requeridos por el Jefe del Departamento, sistematizando información estadística, financiera y de desempeño, para su validación por la Jefatura. Participar en el análisis y rediseño de la estructura organizacional, aportando insumos técnicos en coordinación con la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional, para mejorar la funcionalidad institucional.
7. Proponer acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución, que permitan contribuir al cumplimiento de planes y programas institucionales.
8. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
9. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas, según competencia del Departamento.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional

### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | <p>Acreditar título universitario de Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Administración Pública o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo.</p> <p>Preferiblemente, contar con estudios de especialización en áreas como modernización institucional, gestión pública, planificación estratégica, mejora de procesos, innovación pública, sistemas de gestión de calidad o especialidad afín.</p> |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |



### 7. CONOCIMIENTOS

- Comprensión del funcionamiento del Estado, la administración pública y los marcos normativos nacionales e internacionales que regulan la acción institucional.
- Manejo de metodologías de planificación, ejecución y seguimiento de proyectos, tales como cronogramas, matrices de resultados, marco lógico y otros instrumentos de gestión por resultados.
- Buenas prácticas de gestión pública, tales como la simplificación administrativa, transformación digital, servicios centrados en el ciudadano y gestión del cambio.
- Dominio de herramientas de mejora continua y análisis de procesos, diagramas de flujo y mapeo de procesos institucionales.
- Redacción técnica de manuales, instructivos, protocolos y demás documentos normativos, aplicando criterios de claridad, legalidad y funcionalidad.
- Estructuración de informes técnicos, reportes de avance, notas estratégicas y documentos de sistematización, con enfoque en resultados, evidencia y toma de decisiones.
- Técnicas para documentar procesos institucionales, sistematizar buenas prácticas, identificar lecciones aprendidas y formular propuestas de mejora replicables.
- Dominio funcional de herramientas digitales para la gestión de proyectos y trabajo colaborativo.
- Coordinar e interactuar eficazmente con equipos multidisciplinarios, dependencias institucionales y actores externos, respetando protocolos y flujos de comunicación establecidos.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional)

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |   |   |                                       |   |  |
|-----------------------------------|---|---|---------------------------------------|---|--|
|                                   | • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b>        |   | Nivel Ocupacional: <b>3</b>           |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito  | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio      | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas     | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                              | Comprensión Lectora                               |                                       |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Colaboración                                      | Proactividad                                      | Responsabilidad                       |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión de indicadores de desempeño institucional | Planificación operativa institucional | Seguimiento y control de la ejecución institucional |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                             | Pensamiento crítico                               |                                       |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |   |   |                                       |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 6.3. Técnico Especializado II de Planificación Institucional

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |              |
|--------------------------------------|---|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado II  | Código nominal del puesto:                 | 402          |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado II de Planificación Institucional           | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DPDI-DPP-015 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de contribuir a la ejecución de los procesos técnico-administrativos del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, mediante la ejecución de tareas vinculadas con la planificación, el seguimiento, la evaluación y la mejora continua. Su quehacer comprende actividades técnicas que contribuyen a la medición del cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Recopilar y organizar la información para la elaboración de insumos técnicos de planificación institucional, con el fin de contribuir a la formulación de planes de la Institución.
2. Integrar la información proveniente de distintas dependencias institucionales, verificando su coherencia con los lineamientos y formatos establecidos para la planificación institucional.
3. Apoyar en la actualización de los indicadores institucionales, en coordinación con las unidades responsables, para consolidar información estratégica que permita el seguimiento, análisis y evaluación de resultados y metas.
4. Registrar y dar seguimiento a los indicadores y metas institucionales, apoyando en la recopilación, verificación y registro de los avances reportados por las unidades responsables, con el fin de contribuir al monitoreo del cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos del Instituto.
5. Apoyar en la generación de la información estadística y programática institucional en los sistemas informáticos establecidos, conforme a los lineamientos y metodologías vigentes, con el fin de mantener actualizada y disponible la información necesaria para los procesos de gestión institucional.
6. Contribuir en la elaboración de matrices, cuadros estadísticos o tableros de control, a partir de la información registrada en los sistemas institucionales, para facilitar el análisis de resultados y avances de gestión.
7. Organizar y consolidar la información y los registros solicitados por la jefatura inmediata, para apoyar los procesos de planificación, monitoreo y evaluación institucional.
8. Elaborar borradores de informes técnicos del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, integrando y analizando información proveniente de distintas fuentes institucionales, para su validación por la jefatura inmediata.
9. Elaborar presentaciones ejecutivas y otros documentos técnicos derivados del análisis de la información procesada, con el propósito de proporcionar insumos para la planeación, el seguimiento y la toma de decisiones institucionales.
10. Apoyar en la elaboración de reportes administrativos y de gestión del Departamento, utilizando herramientas de ofimática y bases de datos institucionales, para facilitar el control interno.
11. Colaborar en la revisión técnica de documentos, reportes o insumos elaborados por otras dependencias, verificando su redacción, la consistencia de los datos y su correspondencia con los indicadores y metas institucionales.
12. Brindar apoyo en el seguimiento de procesos administrativos y operativos del Departamento, aplicando la normativa institucional vigente, para contribuir al cumplimiento oportuno de las actividades de planificación y desarrollo institucional.
13. Gestionar el flujo de comunicación entre el Departamento y las unidades administrativas del Instituto, transmitiendo instrucciones y solicitudes de manera clara y ordenada, para favorecer la coordinación de actividades institucionales.
14. Dar seguimiento a los asuntos y compromisos asignados al Departamento, registrando avances y plazos de cumplimiento, para coadyuvar al logro de las metas establecidas.
15. Planificar y organizar la logística de reuniones, talleres y actividades institucionales del Departamento, coordinando recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, para facilitar su desarrollo eficaz.
16. Elaborar minutas, actas y demás documentos que se deriven de reuniones convocadas por el Departamento, registrando acuerdos, conclusiones y resoluciones de forma técnica y ordenada, para documentar las decisiones institucionales.
17. Coordinar y dar seguimiento a la agenda institucional del Jefe del Departamento, programando actividades internas, externas y compromisos oficiales de manera estructurada, a fin de facilitar el cumplimiento eficiente de las tareas asignadas al Departamento.
18. Apoyar en la realización de gestiones administrativas de apoyo al Departamento, como solicitudes de servicios, insumos y requerimientos técnicos, para mantener la operatividad continua de la dependencia.



19. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
20. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que, de conformidad con la Ley y la normativa interna se le requieran.
21. Realizar otras tareas que, por disposición del jefe inmediato, le sean asignadas o sean de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o en una carrera afín al área administrativa.

Experiencia Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Metodologías de planificación estratégica y operativa aplicadas en la administración pública.
- Metodologías para el registro, procesamiento y análisis de información institucional.
- Herramientas informáticas para la gestión de información, bases de datos y elaboración de reportes técnicos.
- Indicadores de gestión, líneas base y metas institucionales
- Formatos, instrumentos y procesos institucionales para la elaboración de informes, reportes y documentos técnicos.
- Normativa institucional y de las disposiciones legales relacionadas con la planificación, programación y evaluación institucional.
- Principios de mejora continua y control de calidad aplicados a la gestión pública.
- Buenas prácticas en la organización, resguardo y sistematización de información institucional.
- Técnicas de comunicación y redacción para la presentación de información técnica y de resultados.
- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |   |   |  |
|-----------------------------------|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2                              |   |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio                    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Organización y manejo del tiempo                 |   |   |   |  |
| Conductuales                      | Colaboración                                     | Manejo de situaciones bajo presión                | Responsabilidad                                     |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Análisis estadístico institucional               | Gestión de indicadores de desempeño institucional | Seguimiento técnico a planes, proyectos y programas |   |  |
| Genéricas o transversales         | Gestión de la información                        | Trabajo en equipo                                 |   |   |  |
| Gerenciales                       |  |   |   |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

#### 6.4. Asistente Administrativo I

##### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I   | Código nominal del puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Asistente Administrativo I  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | PTR-DPP-001 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

##### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico administrativo responsable de desarrollar actividades de apoyo secretarial en gestión documental, comunicación institucional y organización administrativa, contribuyendo al funcionamiento ordenado, oportuno y eficiente de la dependencia, de conformidad con la normativa y procedimientos del Instituto de la Víctima.

##### 3. TAREAS

- Brindar apoyo en las distintas gestiones de la unidad administrativa, a través de la labor secretarial de conformidad con la normativa y procedimientos institucionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Elaborar, revisar y resguardar los documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la jefatura inmediata, utilizando los formatos institucionales, con el fin de velar por la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
- Gestionar el flujo de comunicación entre la unidad administrativa y las demás dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
- Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial que ingresa a la unidad administrativa, en formato físico y digital conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
- Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la unidad administrativa, conforme a los lineamientos del jefe inmediato y procedimientos establecidos, con el fin de favorecer su oportuna y correcta tramitación y atención.
- Apoyar en la elaboración de minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos que se deriven de reuniones organizadas por la unidad administrativa, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
- Coordinar y dar seguimiento a la agenda de la dependencia, programando actividades institucionales, a fin de facilitar el desarrollo eficiente de la función administrativa.
- Organizar la logística de reuniones y actividades institucionales, gestionando los recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
- Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
- Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de metas las institucionales.
- Informar al jefe inmediato sobre las actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, para facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
- Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con la jefatura inmediata, recibéndolos con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de velar por una atención oportuna, ordenada y profesional.
- Velar por el control y mantener el abastecimiento de los insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la dependencia administrativa.
- Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, con la finalidad de procurar la operatividad continua de la unidad administrativa.
- Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.



18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional.

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa.

Experiencia Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2                              |                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |   |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 6.5. Jefe de la Unidad de Monitoreo y Estadística

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II   | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Monitoreo y Estadística                      | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UME-DPP-016                                  |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional | Puestos bajo su supervisión:               | Profesional C-II de Monitoreo y Estadística. |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de dirigir y coordinar las actividades de monitoreo y producción estadística institucional, supervisando la aplicación de metodologías y lineamientos técnicos para disponer de información confiable, pertinente y oportuna que respalde la planificación, evaluación y toma de decisiones estratégicas del Instituto. Asimismo, le corresponde supervisar la generación de estadísticas estratégicas y operativas, la revisión de indicadores institucionales y la elaboración de informes técnicos, promoviendo la estandarización de procesos y la coordinación con otras dependencias, con el fin de fortalecer la gestión institucional y la mejora continua.

#### 3. TAREAS

1. Dirigir la implementación de metodologías de monitoreo y evaluación institucional, analizando estándares nacionales e internacionales y adaptándolos al contexto institucional, con el fin de fortalecer el seguimiento de planes, programas y proyectos.
2. Formular lineamientos técnicos de monitoreo y evaluación, incorporando metodologías actualizadas y consistentes con la normativa vigente, para orientar la gestión de resultados institucionales.
3. Supervisar la ejecución de actividades de monitoreo y producción estadística, coordinando con el personal de la Unidad, para procurar la oportunidad y calidad de la información generada.
4. Establecer mecanismos de control y supervisión técnica para los procesos de monitoreo y estadística, definiendo criterios de cumplimiento metodológico, cronogramas y requerimientos institucionales, con el fin de mantener uniformidad y consistencia en la gestión.
5. Definir directrices para la elaboración y análisis de informes estadísticos, orientando su estructura hacia la evaluación de resultados y el apoyo a los procesos de toma de decisiones.
6. Validar los informes estadísticos institucionales generados por la Unidad, revisando su contenido, pertinencia y confiabilidad, para respaldar la toma de decisiones estratégicas.
7. Coordinar con las dependencias internas la definición de indicadores de gestión, promoviendo su alineación con los objetivos institucionales, para facilitar el monitoreo del desempeño.
8. Gestionar la revisión periódica del marco de indicadores institucionales, incorporando criterios de relevancia, coherencia y utilidad, con el fin de mejorar la medición del desempeño institucional.
9. Impulsar la actualización de manuales, protocolos y guías técnicas de la Unidad, verificando su pertinencia metodológica y consistencia, para estandarizar los procesos internos.
10. Coordinar el seguimiento al cumplimiento de metas institucionales, mediante el análisis de información registrada en sistemas oficiales, para evaluar el desempeño institucional.
11. Impulsar acciones de mejora continua en los procesos de monitoreo y estadística, promoviendo ajustes que contribuyan al fortalecimiento institucional.
12. Representar a la Unidad en instancias técnicas, participando en mesas de trabajo, juntas y actividades establecidas por la normativa interna, con el fin de coordinar esfuerzos y dar cumplimiento a los compromisos asumidos.
13. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
14. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
15. Dirigir y supervisar al personal de la Unidad, vigilando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.
16. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas, o sean de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Unidad de Monitoreo y Estadística



### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario de Ingeniería Industrial, Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas, Estadística, Ciencia de Datos o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo.

Experiencia Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

### 7. CONOCIMIENTOS:

- Metodologías y herramientas para diseñar, implementar y supervisar sistemas de monitoreo y evaluación aplicados a planes, programas y proyectos institucionales.
- Estadística descriptiva e inferencial, análisis multivariado, visualización de datos y uso de software estadístico.
- Formulación de indicadores, así como para establecer líneas base, metas y mecanismos de seguimiento.
- Sistemas de información, bases de datos y plataformas digitales para la recolección, almacenamiento, procesamiento y análisis de datos institucionales.
- Procesos de planificación institucional, incluyendo la formulación de objetivos, metas, actividades y presupuestos, en coherencia con la misión y visión institucional.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica, y otras normativas nacionales relacionadas con la gestión pública, transparencia y rendición de cuentas.
- Estructuración, redacción y presentación de informes con base en evidencia, dirigidos a distintos públicos (técnico, gerencial, institucional).
- Técnicas de liderazgo, gestión de talento humano y coordinación efectiva con otras unidades o instituciones para el logro de objetivos comunes.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional)

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b>                     |   |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                        | Calidad y Calidez en el Servicio                                  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                 | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                             |   |   |  |
| Conductuales                            | Colaboración                                     | Inteligencia emocional                          |   |   |  |
| Específicas o Técnicas                  | Análisis estadístico institucional               | Diseño de indicadores estratégicos y operativos | Diseño e implementación de metodologías de monitoreo y evaluación |   |  |
| Genéricas o transversales               | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                             |   |   |  |
| Gerenciales                             | Dirección y Desarrollo de Equipos                | Liderazgo institucional                         |   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 6.5.1. Profesional C-II de Monitoreo y Estadística

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-II               | Código nominal del puesto:                 | 307         |
| Título funcional:                    | Profesional C-II de Monitoreo y Estadística  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UME-DPP-017 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Monitoreo y Estadística | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional encargado de ejecutar actividades técnicas para la producción, monitoreo, evaluación y análisis estadístico institucional, mediante la aplicación de metodologías y herramientas de recolección, procesamiento y sistematización de datos, con el fin de generar información confiable y oportuna que respalde la toma de decisiones. Le corresponde además elaborar informes técnicos, actualizar bases de datos, colaborar en la construcción de indicadores y apoyar en la estandarización de manuales y protocolos técnicos de la Unidad, contribuyendo al seguimiento del desempeño institucional y al fortalecimiento de los procesos de mejora continua.

#### 3. TAREAS

1. Diseñar y aplicar instrumentos técnicos de monitoreo institucional, utilizando metodologías cuantitativas y cualitativas, para recolectar, interpretar, analizar y comunicar información relevante sobre la ejecución de planes, programas y proyectos.
2. Procesar y analizar datos estadísticos institucionales, aplicando técnicas de validación y sistemas de información acordes, con el fin de generar información confiable que respalde los informes oficiales y la toma de decisiones.
3. Elaborar informes técnicos y reportes estadísticos de desempeño institucional, integrando análisis cuantitativo y cualitativo, para apoyar los procesos de evaluación y mejora continua.
4. Contribuir en la actualización y depuración de datos de monitoreo y estadística, verificando la consistencia, integridad y pertinencia de los registros, para mantener información organizada y disponible para los procesos institucionales.
5. Colaborar en la construcción y ajuste de indicadores de gestión, en coordinación con las dependencias responsables, para facilitar la medición de avances y resultados.
6. Sistematizar información proveniente de las unidades administrativas, aplicando criterios técnicos de clasificación y validación, para consolidar reportes institucionales de seguimiento y evaluación.
7. Apoyar la elaboración y actualización de manuales, protocolos y guías técnicas de la Unidad, contribuyendo a la estandarización de procesos internos y a la aplicación uniforme de metodologías.
8. Participar en mesas técnicas, capacitaciones y actividades relacionadas con monitoreo y estadística, aportando insumos técnicos, para fortalecer la coordinación y el aprendizaje institucional.
9. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
10. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
11. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas, que sean competencia de la Unidad.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Unidad de Monitoreo y Estadística

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario de Ingeniería Industrial, Administración Pública, Administración de Empresas o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |



### 7. CONOCIMIENTOS

- Metodologías y herramientas para diseñar, implementar y dar seguimiento a sistemas de monitoreo y evaluación, incluyendo matrices de seguimiento, cronogramas y reportes de avance.
- Formulación de indicadores, establecer líneas base y metas, y aplicar técnicas de análisis para evaluar el desempeño institucional.
- Conceptos estadísticos para el análisis de datos institucionales, incluyendo medidas de tendencia central, dispersión, correlación y regresión.
- Software estadístico, herramientas de visualización de datos y plataformas para el procesamiento, análisis y presentación de datos.
- Estructuración de reportes claros, precisos y orientados a la toma de decisiones, integrando análisis cuantitativo y cualitativo.
- Creación, mantenimiento y depuración de bases de datos, así como en el uso de sistemas institucionales para el registro y consulta de información.
- Comprensión del marco normativo del Instituto y su vinculación con los procesos de planificación, monitoreo y evaluación.
- Técnicas para documentar procesos y resultados, con fines de mejora continua.
- Diseño de instrumentos de recolección de datos (encuestas, formularios, entrevistas) y aplicar técnicas de muestreo adecuadas al contexto institucional.
- Presentación de hallazgos de forma comprensible, adaptando el lenguaje técnico a distintos públicos (profesional y técnico).
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional)

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación, se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |   |  |   |  |
|--|--|---|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                     |  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                        | Calidad y Calidez en el Servicio                       | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas     | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                             |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Colaboración                                     | Proactividad                                    | Responsabilidad  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Análisis estadístico institucional               | Diseño de indicadores estratégicos y operativos | Interpretación y validación de información estadística | Seguimiento técnico a planes, proyectos y programas |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                             |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |   |  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

## 6.6. Jefe de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II   | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional      | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UODI-DPP-018   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional | Puestos bajo su supervisión:               | Profesional B-II de Organización y Desarrollo Institucional. |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de dirigir, coordinar y supervisar los procesos de análisis, diseño y mejora de la estructura organizacional del Instituto de la Víctima, orientando la gestión institucional hacia la eficiencia en el marco de los lineamientos estratégicos y normativos vigentes. Le corresponde además coordinar la asistencia técnica en la elaboración y actualización de reglamentos, manuales, protocolos e instrumentos administrativos, así como el impulso de la mejora continua, promoviendo la cultura de excelencia y la alineación de los procesos con la misión institucional.

### 3. TAREAS

1. Dirigir la gestión de la organización, estructura y funcionamiento del Instituto de la Víctima, coordinando la actualización de la organización institucional, a fin de reflejar de manera oportuna la relación de tareas y jerarquías.
2. Formular propuestas de ajustes estructurales institucionales, fundamentadas en análisis técnicos y mandatos estratégicos o legales, para responder a nuevas necesidades organizacionales.
3. Coordinar procesos de desarrollo organizacional, definiendo lineamientos metodológicos y técnicos, con el fin de optimizar el desempeño institucional.
4. Supervisar la asistencia técnica a las unidades administrativas en la elaboración, actualización y estructuración de reglamentos, manuales, protocolos, instructivos, guías e instrumentos administrativos, verificando su pertinencia normativa y técnica, para contribuir al funcionamiento eficaz y ordenada de la Institución.
5. Definir métodos y técnicas modernas de gestión administrativa y operativa, evaluando buenas prácticas y experiencias adquiridas, para impulsar la simplificación y eficiencia de procesos y servicios institucionales.
6. Promover la mejora continua institucional, coordinando acciones orientadas hacia la estandarización de procesos, fortalecimiento de la estructura organizativa y actualización de instrumentos normativos, con el fin de contribuir a la eficiencia y al cumplimiento de los objetivos institucionales.
7. Resguardar los manuales y normativa institucional original, manteniendo su protección y disponibilidad cuando le sea requerido.
8. Mantener la alineación de la organización, procesos y métodos con la misión y planes institucionales, difundiendo lineamientos estratégicos, para fortalecer la coherencia institucional.
9. Fomentar la cultura de excelencia institucional, impulsando actividades de sensibilización y formación interna, para perseguir la eficiencia institucional.
10. Supervisar la elaboración y actualización de manuales, protocolos e instrumentos administrativos propios de la Unidad, verificando su pertinencia técnica y metodológica, para mantener su vigencia y aplicabilidad.
11. Atender acciones que le sean asignadas que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
13. Dirigir y supervisar al personal de la Unidad, vigilando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.
14. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas, que sean de competencia de la Unidad.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Unidad de Organización y Desarrollo Institucional

### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |



### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario de Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Desarrollo Organizacional, o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

### 7. CONOCIMIENTOS

- Teorías, modelos y herramientas para evaluar, rediseñar y optimizar estructuras organizativas, incluyendo organigramas, funciones y relaciones jerárquicas.
- Metodologías para mapear, analizar y mejorar procesos institucionales.
- Metodologías de mejora continua y gestión por procesos.
- Diseño, revisión y actualización de manuales de organización, funciones, procedimientos, reglamentos, instructivos y protocolos institucionales.
- Técnicas y herramientas para liderar procesos de transformación institucional, incluyendo análisis de clima organizacional, resistencia al cambio y estrategias de transición.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica y otras normativas nacionales relacionadas con la administración pública, transparencia y rendición de cuentas.
- Aplicación de diagnósticos institucionales, encuestas de clima laboral y otras herramientas para identificar oportunidades de mejora.
- Manuales, protocolos, instructivos y políticas vinculadas a sistemas de gestión de calidad.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional)

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b>                  |  |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio                 | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                 | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                          |  |   |  |
| Conductuales                            | Colaboración                                     | Inteligencia emocional                       |  |   |  |
| Específicas o Técnicas                  | Análisis y diseño organizacional                 | Gestión y mejora de procesos institucionales | Implementación de sistemas de gestión de calidad |   |  |
| Genéricas o transversales               | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                          |  |   |  |
| Gerenciales                             | Gestión Estratégica Institucional                | Liderazgo institucional                      |  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 6.6.1. Profesional B-II de Organización y Desarrollo Institucional

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |              |
|--------------------------------------|--|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-II                               | Código nominal del puesto:                 | 305          |
| Título funcional:                    | Profesional B-II de Organización y Desarrollo Institucional  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UODI-DPP-019 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Organización y Desarrollo Institucional | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de realizar actividades técnico-profesionales de análisis, rediseño y mejora de la estructura organizacional del Instituto de la Víctima, mediante la aplicación de metodologías de diagnóstico, elaboración de manuales y actualización de instrumentos normativos, con el fin de contribuir a la eficiencia y modernización institucional.

#### 3. TAREAS

1. Analizar estructuras organizacionales del Instituto de la Víctima, revisando organigramas, manuales y normativa aplicable, para identificar oportunidades de mejora y formular propuestas de ajuste que contribuyan a la eficiencia y cumplimiento de objetivos institucionales.
2. Brindar asistencia técnica a las unidades administrativas de la Institución en la elaboración, actualización y estructuración de instrumentos normativos y administrativos, mediante la recopilación y análisis de información técnica en coordinación con las dependencias responsables, para su alineación con los procesos institucionales.
3. Elaborar propuestas técnicas de rediseño y desarrollo organizacional, aplicando metodologías de análisis estructural, con el fin de apoyar el fortalecimiento de la capacidad operativa.
4. Brindar asesoría técnica en materia de organización y métodos a las unidades administrativas que le sean indicadas por el jefe inmediato, orientando la revisión de estructuras, procesos y procedimientos internos.
5. Ejecutar actividades orientadas al mantenimiento y mejora continua institucional, mediante la actualización de instrumentos normativos y el fortalecimiento de procesos organizacionales, con el fin de contribuir a la eficiencia operativa del Instituto de la Víctima.
6. Participar en mesas técnicas y procesos institucionales de revisión y validación de instrumentos normativos, aportando criterios técnicos para favorecer la coherencia normativa y funcional entre dependencias.
7. Realizar diagnósticos organizacionales específicos o integrales, recopilando información cuantitativa y cualitativa de las áreas institucionales, para identificar debilidades estructurales y elaborar recomendaciones técnicas.
8. Sistematizar y documentar propuestas de mejora organizacional, elaborando informes técnicos con fundamentos normativos y funcionales, para respaldar procesos de toma de decisiones.
9. Colaborar en la promoción de la cultura de excelencia, participando en actividades de sensibilización y mejora continua, para fortalecer la eficiencia operativa institucional.
10. Participar en mesas de trabajo relacionadas con procesos de organización y desarrollo, aportando insumos técnicos, para apoyar el cumplimiento de compromisos de mejora institucional.
11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
13. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas, que sean competencia de la Unidad.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

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

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|           |   |
|-----------|---|
| Educación | Acreditar título universitario de Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Recursos Humanos o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo.<br><br>Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en áreas afines a la planificación y desarrollo institucional. |
|-----------|---|



**Experiencia**

Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Metodologías para la formulación, seguimiento y evaluación de planes estratégicos, operativos anuales y multianuales, alineados con los objetivos institucionales.
- Dominio de herramientas para diseñar proyectos con enfoque de resultados.
- Normativa nacional y de los sistemas gubernamentales utilizados para la planificación, programación y ejecución presupuestaria.
- Construcción de indicadores, establecer líneas base, metas y mecanismos de monitoreo para evaluar el desempeño institucional.
- Formulación de métodos, buenas prácticas de gestión pública, incluyendo matrices de seguimiento, informes de avance y evaluación de impacto.
- Procesamiento y análisis de datos institucionales utilizando herramientas de visualización de datos para apoyar la toma de decisiones.
- Estructuración de documentos técnicos, reportes de planificación, informes de cumplimiento y presentaciones ejecutivas.
- Redacción técnica de manuales, instructivos, protocolos y demás documentos normativos, aplicando criterios de claridad, legalidad y funcionalidad.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica y otras disposiciones legales que rigen la planificación y gestión pública.
- Principios de calidad institucional y metodologías para identificar oportunidades de mejora en la planificación y ejecución.
- Interacción con dependencias del Instituto y con entidades externas en la recopilación de información, validación de planes y seguimiento de compromisos.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional)

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                  |  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio                 | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                          |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Colaboración                                     | Proactividad                                 | Responsabilidad                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Análisis y diseño organizacional                 | Gestión y mejora de procesos institucionales | Implementación de sistemas de gestión de calidad | Modernización y desarrollo organizacional       |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                            | Organización del Trabajo                     |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |  |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

**6.7. Jefe de la Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II   | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales      | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | URNI-DPP-020   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional | Puestos bajo su supervisión:               | Profesional C-I de Relaciones Nacionales e Internacionales |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto de jefatura responsable de dirigir, coordinar y supervisar la gestión de cooperación nacional e internacional, mediante la búsqueda, formalización, seguimiento y evaluación de convenios, acuerdos y alianzas estratégicas que fortalezcan las capacidades institucionales y contribuyan al cumplimiento del mandato del Instituto de la Víctima.

**3. TAREAS**

1. Dirigir la búsqueda y propuestas de asistencia técnica y financiera nacional e internacional, analizando prioridades institucionales y oportunidades de cooperación, para contribuir al fortalecimiento, modernización y desarrollo del Instituto de la Víctima.
2. Coordinar la gestión y revisión de acuerdos, convenios, cartas de entendimiento, términos de referencia y otros instrumentos de cooperación, articulando con dependencias internas y actores externos, para respaldar su legalidad, pertinencia y alineación con los objetivos institucionales.
3. Supervisar el seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en convenios, acuerdos y otros instrumentos de cooperación, estableciendo mecanismos de control y retroalimentación, para evaluar resultados y dar continuidad a las alianzas institucionales.
4. Promover y coordinar reuniones bilaterales y multilaterales con entidades públicas, privadas, académicas, de sociedad civil y organismos internacionales, definiendo agendas de trabajo conjuntas, para generar alianzas estratégicas en beneficio del Instituto de la Víctima.
5. Ejercer el rol de enlace entre los cooperantes y las dependencias institucionales, facilitando la articulación de actividades técnicas y financieras, para optimizar el desarrollo de los proyectos de cooperación.
6. Supervisar la actualización y mantenimiento de la base de datos de contactos estratégicos de la Unidad, validando la confiabilidad y pertinencia de la información, para contar con registros actualizados que apoyen la gestión de cooperación.
7. Definir lineamientos para la elaboración y actualización de manuales, protocolos e instrumentos administrativos de la Unidad, verificando su consistencia técnica y aplicabilidad, para estandarizar los procesos de cooperación.
8. Representar a la Unidad en mesas técnicas, instancias institucionales e interinstitucionales, participando en actividades derivadas de la normativa vigente, para fortalecer la cooperación y el posicionamiento institucional.
9. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
10. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
11. Dirigir y supervisar al personal de la Unidad, vigilando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas, o sean de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales.

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario de Relaciones Internacionales, Comercio Internacional, Ciencias Políticas o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |



### 7. CONOCIMIENTOS

- Marcos normativos y operativos para la gestión de cooperación técnica y financiera.
- Procesos legales y administrativos para la elaboración, revisión, formalización y evaluación de convenios, cartas de entendimiento, acuerdos marco y otros instrumentos de cooperación.
- Principios de la diplomacia pública, ceremonial y protocolo institucional, así como de las dinámicas de relaciones multilaterales y bilaterales.
- Proyectos institucionales con enfoque de resultados
- Leyes, reglamentos y tratados que rigen la cooperación internacional en Guatemala y en el ámbito internacional.
- Acciones de cooperación.
- Metodologías e indicadores para el seguimiento técnico y financiero de convenios, proyectos y alianzas, así como para la elaboración de informes de resultados.
- Capacidad para establecer, mantener y fortalecer vínculos con actores clave del sector público, privado, académico y de la sociedad civil, tanto a nivel nacional como internacional.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica y otras normativas nacionales relacionadas con la administración pública y la gestión institucional.
- Redacción de documentos institucionales, informes de gestión, propuestas de cooperación y presentaciones ejecutivas con claridad, precisión y enfoque estratégico.
- Uso de herramientas digitales para el registro, seguimiento y análisis de información relacionada con convenios, contactos y oportunidades de cooperación.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |   |  |   |  |
|---|--|---|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: 4                                  |  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito     | Ética y Confidencialidad                              | Calidad y Calidez en el Servicio           | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Escrita                                 | Comprensión Lectora                                   |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Colaboración   | Inteligencia emocional                                |  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Coordinación de cooperación nacional e internacional | Elaboración y revisión de instrumentos de cooperación | Gestión de relaciones interinstitucionales |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                                | Pensamiento crítico                                   |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y Desarrollo de Equipos                    | Liderazgo institucional                               |  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 6.7.1. Profesional C-I de Relaciones Nacionales e Internacionales

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |              |
|--------------------------------------|--|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-I                                | Código nominal del puesto:                 | 308          |
| Título funcional:                    | Profesional C-I de Relaciones Nacionales e Internacionales   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | URNI-DPP-021 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional encargado de ejecutar actividades técnicas de cooperación nacional e internacional, mediante la elaboración de borradores de convenios y proyectos, el seguimiento a compromisos asumidos y la actualización de bases de datos de contactos estratégicos, con el fin de apoyar la gestión de la Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales. Asimismo, le corresponde redactar informes, colaborar en la socialización de instrumentos de cooperación, participar en reuniones técnicas y apoyar en la organización de eventos institucionales, aportando insumos técnicos y documentales que contribuyan al fortalecimiento de la cooperación y al cumplimiento de los objetivos del Instituto.

#### 3. TAREAS

1. Elaborar borradores de convenios, acuerdos y cartas de entendimiento, aplicando formatos institucionales y lineamientos técnicos, para apoyar la formalización de compromisos de cooperación nacional e internacional.
2. Apoyar en la formulación de proyectos de cooperación técnica y financiera, recopilando información de las dependencias y aplicando metodologías requeridas por los cooperantes, con el fin de ampliar las oportunidades de apoyo externo.
3. Dar seguimiento a los compromisos establecidos en convenios y otros instrumentos de cooperación, utilizando matrices de control y comunicación con las partes involucradas, para facilitar su cumplimiento oportuno.
4. Redactar informes técnicos de avance sobre convenios y proyectos de cooperación, integrando datos cuantitativos y cualitativos, para respaldar la toma de decisiones de la Jefatura de la Unidad.
5. Actualizar la base de contactos y aliados estratégicos de cooperación, registrando información validada y ordenada, para mantener una red institucional activa y funcional.
6. Participar en reuniones y actividades con entidades nacionales e internacionales, aportando insumos técnicos y documentales, para apoyar la coordinación de acciones conjuntas.
7. Apoyar la socialización de convenios, acuerdos y otros instrumentos de cooperación, elaborando presentaciones y documentos informativos, para difundir sus contenidos entre las unidades institucionales correspondientes.
8. Colaborar en la elaboración y revisión de manuales, protocolos y procedimientos de la Unidad, integrando observaciones técnicas, para contribuir a la estandarización de procesos de cooperación.
9. Participar en la organización de eventos de cooperación institucional, coordinando insumos básicos como documentos, convocatorias y registros, para favorecer el desarrollo adecuado de las actividades.
10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas, que sean de competencia de la Unidad.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Unidad de Relaciones Nacionales e Internacionales

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|           |   |
|-----------|---|
| Educación | Acreditar título universitario de Relaciones Internacionales, Diplomacia y Relaciones Internacionales, Comercio Internacional, Ciencias Políticas, o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo. |
|-----------|---|



Experiencia

Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos para identificar, formular, tramitar y dar seguimiento a convenios, cartas de entendimiento y proyectos de cooperación técnica y financiera.
- Redacción y revisión de términos de referencia, propuestas de proyectos, minutas de reuniones y otros documentos técnicos relacionados con la cooperación.
- Leyes, reglamentos y lineamientos institucionales que regulan la cooperación nacional e internacional en el sector público.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica y otras normativas nacionales relacionadas con la administración pública y la gestión institucional.
- Normas de etiqueta institucional, comunicación formal y procedimientos para la coordinación con entidades nacionales e internacionales.
- Herramientas de seguimiento (matrices, cronogramas, indicadores) que permitan evaluar el cumplimiento de compromisos establecidos en convenios y alianzas.
- Uso de herramientas digitales para registrar, actualizar y consultar información sobre contactos, convenios y proyectos de cooperación.
- Informes de avance, reportes de seguimiento y documentos de gestión con claridad, precisión y enfoque técnico.
- Metodologías para apoyar la elaboración de propuestas de proyectos institucionales.
- Interacción con actores diversos, respetando la diversidad cultural, de género y los principios de derechos humanos.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |   |   |  |   |  |
|--|---|---|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |   | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                     |  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito      | Ética y Confidencialidad                        | Calidad y Calidez en el Servicio           | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                                  | Comprensión Lectora                             |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Colaboración  | Proactividad                                    | Responsabilidad                            |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Elaboración y revisión de instrumentos de cooperación | Gestión de alianzas y convenios institucionales | Gestión de relaciones interinstitucionales | Seguimiento técnico a proyectos de cooperación  |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                                 | Organización del Trabajo                        |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |   |   |  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

## 6.8. Jefe de la Unidad de Modernización Institucional

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II   | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Modernización Institucional                  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UMI-DPP-022                                      |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional | Puestos bajo supervisión:                  | Profesional C-II de Modernización Institucional. |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de dirigir, coordinar y supervisar las iniciativas de modernización e innovación institucional, orientando la formulación y ejecución de proyectos de infraestructura que fortalezcan la capacidad operativa, la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios del Instituto de la Víctima.

### 3. TAREAS

1. Dirigir la formulación de propuestas de modernización e innovación institucional en temas de infraestructura, coordinando diagnósticos y consultas técnicas, para mejorar el funcionamiento de las oficinas administrativas, Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima.
2. Supervisar el diseño de proyectos de modernización de la infraestructura de las unidades administrativas, orientados al fortalecimiento de la atención a víctimas del delito, la eficiencia administrativa y la innovación en servicios, considerando criterios de pertinencia cultural y territorial.
3. Coordinar la identificación de necesidades de fortalecimiento institucional, revisando diagnósticos organizacionales y análisis de desempeño, para proponer proyectos de transformación e innovación alineados con los objetivos institucionales.
4. Dirigir la ejecución de proyectos de modernización institucional, articulando con dependencias internas y actores externos, para implementar mejoras en las oficinas administrativas, Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima.
5. Gestionar el desarrollo de proyectos de modernización financiados con recursos propios o mediante cooperación internacional e interinstitucional, estableciendo mecanismos de coordinación, para fortalecer la capacidad operativa del Instituto de la Víctima.
6. Impulsar procesos de transformación administrativa y sustantiva, proponiendo iniciativas de mejora continua sostenible, moderna y efectiva, para elevar la calidad de los servicios brindados a las víctimas del delito.
7. Supervisar la elaboración de informes de habitabilidad de inmuebles, revisando criterios técnicos y normativos, para respaldar decisiones sobre adquisición o arrendamiento para uso institucional.
8. Coordinar las acciones de apoyo al funcionamiento de oficinas administrativas, Sedes y Subsedes, definiendo lineamientos de mantenimiento y uso, para contribuir a su operación adecuada.
9. Orientar la elaboración y actualización de manuales e instrumentos administrativos de la Unidad, verificando su pertinencia técnica y metodológica, para estandarizar los procesos modernizados.
10. Representar a la Unidad en instancias técnicas e institucionales, participando en mesas de trabajo y actividades relacionadas con modernización e innovación, para coordinar esfuerzos que fortalezcan la gestión institucional.
11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
13. Dirigir y supervisar al personal de la Unidad, vigilando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.
14. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas, o sean de su competencia.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Unidad de Modernización Institucional

### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |



### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

**Educación**      Acreditar título universitario de Ingeniería Civil, Arquitecto, o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo.

**Experiencia**      Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

### 7. CONOCIMIENTOS:

- Metodologías y herramientas para desarrollo de procesos de transformación institucional, organizacional y de servicios.
- Metodologías de gestión de proyectos aplicadas a la administración pública, desde la formulación hasta la evaluación de impacto.
- Procesos de cambio institucional, incluyendo análisis de clima organizacional, estrategias de comunicación interna y gestión del cambio.
- Metodologías para la formulación, seguimiento y evaluación de proyectos estratégicos y operativos, alineados con la misión y visión institucional.
- Procesos y herramientas de mejora continua.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica y otras normativas nacionales relacionadas con la administración pública, transparencia y rendición de cuentas.
- Herramientas de análisis funcional para mapear, evaluar y rediseñar procesos institucionales.
- Herramientas digitales, plataformas colaborativas y soluciones tecnológicas que potencien la eficiencia institucional y la transformación digital.
- Estructurar documentos técnicos, informes de gestión, propuestas de modernización y presentaciones ejecutivas con enfoque estratégico y orientado a resultados.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |  |   |   |  |
|---|--|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b>                                  |   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                                     | Calidad y Calidez en el Servicio                                  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora  |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Colaboración                                     | Inteligencia emocional                                       |   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Gestión de innovación administrativa             | Implementación de proyectos de fortalecimiento institucional | Supervisión técnica de proyectos de infraestructura institucional |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento sistémico  |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Gestión Estratégica Institucional                | Toma de decisiones   |   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 6.8.1. Profesional C-II de Modernización Institucional

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-II                   | Código nominal del puesto:                 | 307         |
| Título funcional:                    | Profesional C-II de Modernización Institucional  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UMI-DPP-023 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Modernización Institucional | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de ejecutar las acciones técnicas orientadas a la implementación de proyectos de modernización de infraestructura, apoyando el desarrollo de propuestas, seguimiento de iniciativas y coordinación operativa con otras dependencias, para contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional en cumplimiento de los planes institucionales.

#### 3. TAREAS

1. Formular propuestas técnicas de modernización e innovación, para apoyar el diseño de proyectos de infraestructura alineados con la planificación estratégica institucional.
2. Elaborar informes técnicos sobre las condiciones de las sedes y subsedes, detectando necesidades de fortalecimiento y mejoramiento de infraestructuras, integrando datos cuantitativos y cualitativos, para identificar avances, necesidades y proponer recomendaciones de mejora.
3. Apoyar en la coordinación de la ejecución de proyectos de modernización institucional, en sincronización con dependencias internas y externas, para facilitar la implementación de mejoras en oficinas administrativas, Sedes y Subsedes.
4. Colaborar en la elaboración y actualización de manuales, protocolos e instrumentos administrativos de la Unidad, integrando observaciones técnicas, para estandarizar procesos vinculados a la modernización institucional.
5. Dar seguimiento al avance de iniciativas de innovación institucional, utilizando herramientas de control y matrices de seguimiento, para identificar desviaciones y proponer ajustes.
6. Participar en el diseño y aplicación de diagnósticos de procesos administrativos y sustantivos, recopilando información en mesas técnicas y talleres, para detectar oportunidades de mejora en las infraestructuras institucionales.
7. Colaborar en la sistematización de experiencias de modernización institucional, documentando lecciones aprendidas y casos de éxito, para favorecer su replicabilidad en otros procesos.
8. Realizar las gestiones para que las unidades administrativas del Instituto de la Víctima cuenten con los permisos, licencias, autorizaciones y demás regulaciones conforme las leyes vigentes así lo establezcan, incluyendo lo vinculado a las clínicas médicas y cualquier otra que se requiera para el buen funcionamiento institucional.
9. Participar en mesas técnicas, instancias y reuniones interinstitucionales relacionadas con la modernización institucional, aportando insumos técnicos, para contribuir a la coordinación y fortalecimiento de la gestión.
10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas, que sean de competencia de la Unidad.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional / Unidad de Modernización Institucional

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público y privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario de Ingeniería Civil o Arquitectura, y contar con la calidad de Colegiado Activo.    |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |



### 7. CONOCIMIENTOS

- Metodologías de planificación, ejecución y seguimiento de proyectos institucionales, incluyendo cronogramas, matrices de resultados y control de avances.
- Herramientas de diseño de propuestas de infraestructura para identificar oportunidades de mejora en procesos administrativos y sustantivos.
- Enfoques y tendencias en innovación en el sector público, simplificación administrativa y servicios centrados en el usuario.
- Elaboración de manuales, instructivos, protocolos y otros documentos normativos institucionales.
- Estructura normativa del Instituto de la Víctima, su planificación estratégica y la vinculación entre objetivos institucionales y proyectos de modernización.
- Modelos de calidad y su aplicación en procesos de mejora continua.
- Plataformas de gestión de proyectos, hojas de cálculo, procesadores de texto, presentaciones y herramientas de trabajo colaborativo.
- Estructurar informes técnicos, reportes de avance y documentos de sistematización con claridad, precisión y enfoque en resultados.
- Técnicas para documentar procesos, lecciones aprendidas y casos de éxito institucionales, con fines de mejora y replicabilidad.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

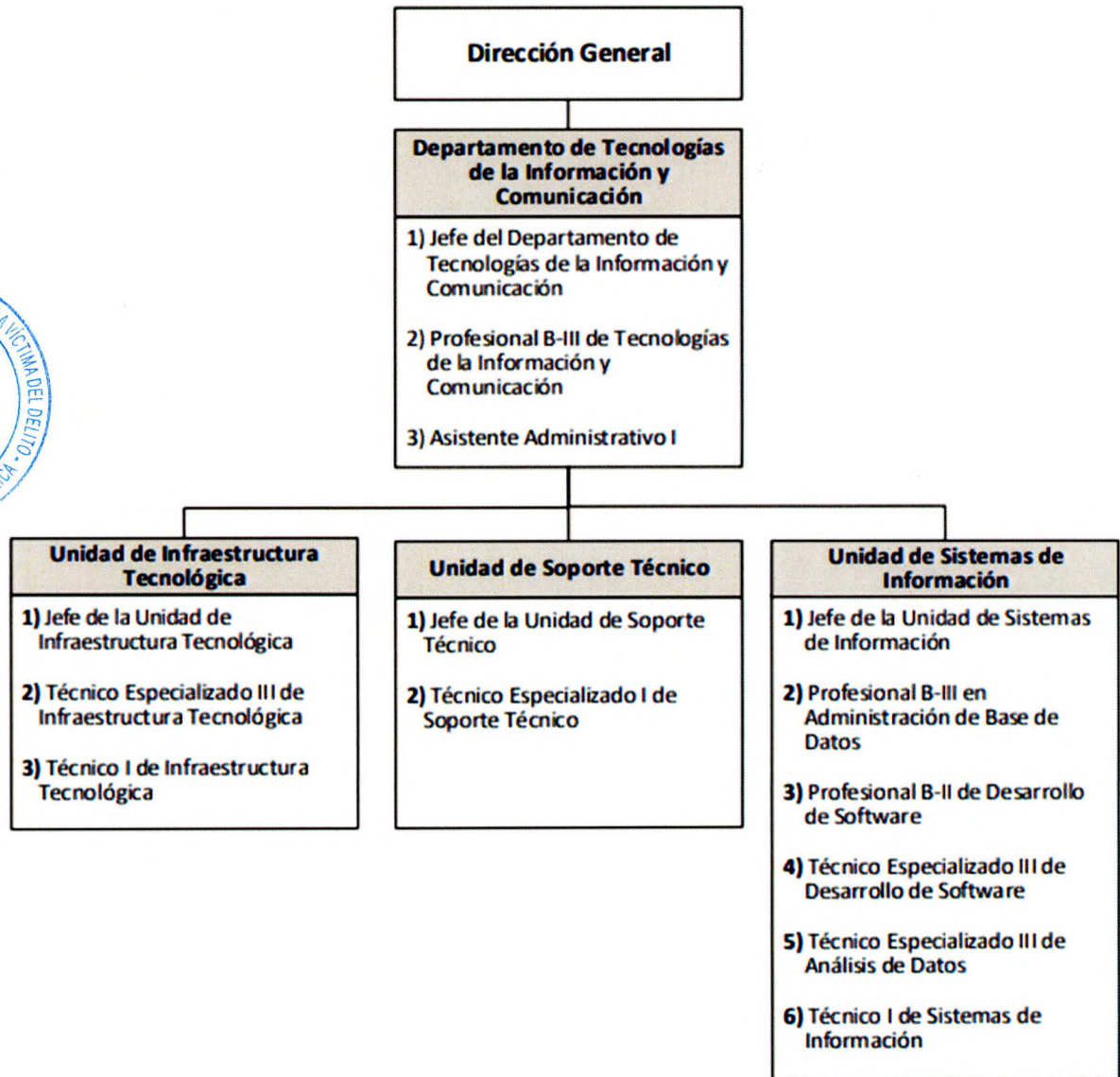
| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                      |  |   |  |
|--|--|--------------------------------------|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                      | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito         | Ética y Confidencialidad             | Calidad y Calidez en el Servicio                             | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas                   | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                                     | Comprensión Lectora                  |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Colaboración   | Proactividad                         | Responsabilidad  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Análisis de necesidades de infraestructura institucional | Gestión de innovación administrativa | Implementación de proyectos de fortalecimiento institucional | Supervisión técnica de proyectos de infraestructura institucional |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                                    | Organización del Trabajo             |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |                                      |  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

VII. Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



- Descriptores de puestos

## 7. Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado III  | Código nominal del puesto:                 | 201  |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DTIC-DPP-024   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director General  | Puestos bajo su supervisión:               | Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica.<br>Jefe de la Unidad de Soporte Técnico.<br>Jefe de la Unidad de Sistemas de Información.<br>Profesional B-III de Tecnologías de la Información y Comunicación.<br>Asistente Administrativo I. |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de liderar, planificar, coordinar y supervisar el desarrollo, implementación y operación de las tecnologías de la información y comunicación en el Instituto de la Víctima. Su función estratégica se orienta a velar por la disponibilidad, eficiencia y actualización de los sistemas tecnológicos institucionales, en concordancia con los principios de legalidad, transparencia y eficiencia administrativa.

### 3. TAREAS

1. Definir y supervisar la implementación de la estrategia tecnológica alineada a los objetivos del Instituto, mediante el análisis de indicadores estratégicos del departamento y sus unidades, con el propósito de contribuir a la eficiencia operativa conforme al marco de planificación institucional.
2. Proponer políticas, normas y estándares en infraestructura tecnológica, soporte técnico y sistemas de información, desarrollando instrumentos normativos, con la finalidad de regular los procesos institucionales para el cumplimiento de los lineamientos legales.
3. Implementar acciones que permitan velar por el cumplimiento de las normas en materia tecnológica, mediante controles de calidad, evaluaciones técnicas periódicas y otros instrumentos de control, para mantener la operatividad que coadyuve en los distintos procesos organizacionales.
4. Gestionar la infraestructura tecnológica, soporte técnico y sistemas de información a través de planes operativos y acciones de monitoreo periódicas, con el propósito de mantener la continuidad de los servicios digitales institucionales.
5. Mantener la operatividad de la infraestructura tecnológica, soporte técnico y sistemas de información, utilizando herramientas de diagnóstico y resolución de fallos de forma continua, para minimizar los riesgos de interrupción en los servicios del Instituto de la Víctima.
6. Definir la planificación estratégica tecnológica, identificando necesidades y priorizando proyectos, con la finalidad de orientar la inversión tecnológica según los objetivos institucionales.
7. Coordinar la elaboración de las especificaciones técnicas para procesos de adquisición de bienes o servicios tecnológicos, siguiendo criterios de calidad, capacidad de crecimiento, compatibilidad técnica, entre otros, para cumplir con los procedimientos administrativos y legales.
8. Promover la innovación tecnológica, mediante el uso de nuevas herramientas, metodologías, procedimientos y soluciones digitales, a través de pruebas piloto y análisis comparativos para optimizar los procesos institucionales conforme a los marcos de eficiencia y eficacia administrativa.
9. Velar por el diseño e implementación de sistemas de información institucionales, aplicando principios de interoperabilidad y escalabilidad tecnológica, para integrar la gestión de datos según las necesidades del Instituto de la Víctima.
10. Realizar acciones de seguimiento a los resultados de la atención y soporte técnico brindado a los usuarios del Instituto de la Víctima, desarrollando estrategias de mitigación, con el propósito de restablecer la operatividad de los servicios en el menor tiempo posible.

11. Analizar los resultados de los estudios de vulnerabilidades y riesgos de los activos tecnológicos, mediante informes de auditorías y análisis de brechas de seguridad, con la finalidad de reducir amenazas que comprometan la gestión institucional.
12. Desarrollar e implementar políticas, controles y soluciones tecnológicas para la seguridad de los activos tecnológicos, con base en normativas y legislación vigente, así como estándares internacionales, para preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información institucional.
13. Monitorear el desempeño de los servicios tecnológicos a través de herramientas de control e indicadores de disponibilidad, para activar protocolos de mitigación ante eventos críticos y minimizar el impacto de posibles interrupciones en los servicios.
14. Fomentar la cultura digital institucional implementando acciones de sensibilización y capacitaciones periódicas sobre buenas prácticas tecnológicas en coordinación con el Departamento de Capacitación y Formación de la Dirección de Recursos Humanos, para promover el uso eficiente y ético de los recursos digitales en cumplimiento de la normativa interna.
15. Elaborar manuales e instrumentos administrativos del Departamento a su cargo, siguiendo directrices metodológicas institucionales y validaciones técnicas, para regular los procesos internos conforme al marco normativo del Instituto de la Víctima.
16. Contribuir en la elaboración del plan operativo anual y multianual e instrumentos de planificación en lo que corresponde a su área, proponiendo metas, actividades y requerimientos tecnológicos en alineación con los planes estratégicos institucionales, para integrar la gestión tecnológica en la planificación y presupuesto del Instituto de la Víctima.
17. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
18. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
19. Dirigir y supervisar al personal del Departamento, vigilando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.
20. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática o afín a una carrera de tecnología, y contar con la calidad de Colegiado Activo.<br><br>Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Tecnologías de la Información, Seguridad Informática, Gestión de Proyectos Tecnológicos o afín. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Diseño, implementación y evaluación de planes tecnológicos, alineados con los objetivos estratégicos y operativos, incluyendo formulación de indicadores, priorización de proyectos y evaluación de impacto.
- Administración de infraestructura tecnológica.
- Gestión de soporte técnico, modelos y metodologías de atención al usuario.
- Desarrollo y administración de sistemas de información.
- Seguridad de la información y ciberseguridad: Conocimientos en políticas de seguridad.
- Marco normativo en tecnologías de la información: Legislación sobre protección de datos personales, gobierno digital, propiedad intelectual de software y normativa institucional aplicable al uso de tecnologías.
- Estándares y buenas prácticas de tecnologías de la información y comunicación.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).



**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |   |  |   |  |
|---|--|---|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>4</b>                                      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito               | Ética y Confidencialidad                | Calidad y Calidez en el Servicio                                 | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Escrita   | Comprensión Lectora                     |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Colaboración   | Inteligencia emocional                  |  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Análisis y gestión de necesidades tecnológicas institucionales | Planificación tecnológica institucional | Transformación digital y modernización tecnológica institucional |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva  | Pensamiento sistémico                   |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y Desarrollo de Equipos                              | Toma de decisiones                      |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

### 7.1. Profesional B-III de Tecnologías de la Información y Comunicación

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |              |
|--------------------------------------|---|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-III                                       | Código nominal del Puesto:                 | 304          |
| Título funcional:                    | Profesional B-III de Tecnologías de la Información y Comunicación     | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DTIC-DPP-025 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de ejecutar tareas especializadas en materia de infraestructura tecnológica, soporte técnico y sistemas de información, en concordancia con las directrices del Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación; participando en la implementación de soluciones digitales, el mantenimiento de plataformas tecnológicas y la atención a requerimientos técnicos institucionales, velando que su accionar se enmarque en las políticas, normas y planes estratégicos del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

- Participar, con base en lo requerido por el Jefe Inmediato, en el desarrollo e implementación de proyectos, seguimiento de indicadores y demás acciones relacionadas con el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, con el propósito de contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto de la Víctima.
- Elaborar informes sobre avances en activos tecnológicos, recopilando información de indicadores, identificación de oportunidades de mejora, entre otros; con la finalidad de proporcionar insumos para la toma de decisiones institucionales.
- Aplicar las normas y estándares definidos por el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, ejecutando procedimientos y validaciones en los distintos activos tecnológicos, para mantener la operatividad de conformidad con los lineamientos del marco legal institucional.
- Participar en la gestión operativa de la infraestructura y los sistemas tecnológicos, implementando rutinas de mantenimiento preventivo, actualizaciones, respaldo y restauración de información, con el propósito de evitar interrupciones en los servicios digitales del Instituto.
- Participar en la identificación de las necesidades en los activos tecnológicos de las dependencias del Instituto a través de visitas, entrevistas y recopilación de requerimientos, para contribuir en la planificación del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Realizar según requerimiento del jefe inmediato, especificaciones técnicas para la adquisición de bienes o servicios tecnológicos, integrando criterios de compatibilidad, escalabilidad y requerimientos funcionales, con el propósito de facilitar los procesos de adquisición, conforme a la legislación vigente.
- Proponer al jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, herramientas tecnológicas y soluciones digitales mediante ambientes controlados, pilotos y evaluaciones comparativas, en los casos que aplique, para generar insumos que apoyen la toma de decisiones del Departamento.
- Dar seguimiento a las solicitudes de soporte técnico de las dependencias del Instituto, proponiendo estrategias de control para la atención oportuna a los requerimientos planteados, para contribuir a la continuidad de los procesos internos y atención a usuarios.
- Apoyar en el monitoreo de activos tecnológicos, con el propósito de reducir los riesgos informáticos conforme a los principios de legalidad y eficiencia institucional.
- Participar en la formulación de proyectos de acciones de seguridad tecnológica, con el objetivo de proteger la información conforme al marco jurídico aplicable.
- Apoyar y realizar el resumen ejecutivo, de posibles incidentes tecnológicos y acciones correctivas aplicadas, para brindar el contexto al jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, sobre la evaluación de calidad y cumplimiento del activo.
- Participar en actividades de capacitación en cultura digital y buenas prácticas, elaborando materiales didácticos y participando como facilitador en sesiones técnicas, con el propósito de fortalecer el uso adecuado y eficiente de los activos tecnológicos, en coordinación con el Departamento de Capacitación y Formación de la Dirección de Recursos Humanos.
- Contribuir en la elaboración de manuales, instructivos y protocolos del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, con la finalidad de ordenar la gestión interna y promover el cumplimiento de los marcos regulatorios.



14. Apoyar la formulación del plan operativo anual y demás instrumentos de planificación del Departamento, integrando requerimientos técnicos, metas e indicadores de gestión, para alinear la planificación operativa con los objetivos institucionales del Instituto de la Víctima.
15. Apoyar en la revisión de los informes de las distintas Unidades del Departamento, sobre las actividades realizadas, con el propósito de informar al jefe inmediato y contribuir a la toma de decisiones basada en evidencia y conforme a los lineamientos institucionales.
16. Participar con los equipos de desarrollo en todo el ciclo de vida de las aplicaciones, desde el análisis y modelado de requerimientos, diseño de bases de datos y estructuras, hasta pruebas, implementación y mejora continua, velando por que los sistemas cumplan con los estándares de calidad y seguridad institucional.
17. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
18. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
19. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
|----------|--|

|          |  |
|----------|--|
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil. |
|----------|--|

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|           |   |
|-----------|---|
| Educación | <p>Acreditar título universitario de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática o afín a una carrera de tecnología, y contar con la calidad de Colegiado Activo.</p> <p>Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Tecnologías de la Información, Seguridad Informática, Gestión de Proyectos Tecnológicos o afín.</p> |
|-----------|---|

|             |  |
|-------------|--|
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |
|-------------|--|

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Gestión estratégica de tecnologías de la información: Diseño, implementación y evaluación de planes tecnológicos, alineados con los objetivos estratégicos y operativos, incluyendo formulación de indicadores, priorización de proyectos y evaluación de impacto.
- Administración de infraestructura tecnológica.
- Gestión de soporte técnico, modelos y metodologías de atención al usuario.
- Metodologías ágiles para el desarrollo y administración de sistemas de información.
- Seguridad de la información y ciberseguridad, conocimientos en políticas de seguridad.
- Marco normativo en tecnologías de la información, legislación sobre protección de datos personales, gobierno digital, propiedad intelectual de software y normativa institucional aplicable al uso de tecnologías.
- Conocimientos en gestión de proyectos (de preferencia Project Management Professional).
- COBIT, ISO, ITIL, u otros estándares y buenas prácticas de tecnologías de la información y comunicación.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |   |   |  |  |
|--|--|---|---|--|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>3</b>             |  |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito               | Ética y Confidencialidad  | Calidad y Calidez en el Servicio        | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas                  | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita   | Comprensión Lectora   |   |  |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Discreción   | Proactividad  | Responsabilidad                         |  |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Análisis y gestión de necesidades tecnológicas institucionales | Gestión estratégica de tecnologías de la información y comunicación | Planificación tecnológica institucional | Transformación digital y modernización tecnológica institucional |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva  | Pensamiento crítico   |   |  |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |   |   |  |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



## 7.2. Asistente Administrativo I

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I   | Código nominal del puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Asistente Administrativo I  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | PTR-DPP-001 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico administrativo responsable de desarrollar actividades de apoyo secretarial en gestión documental, comunicación institucional y organización administrativa, contribuyendo al funcionamiento ordenado, oportuno y eficiente de la dependencia, de conformidad con la normativa y procedimientos del Instituto de la Víctima.

### 3. TAREAS

- Brindar apoyo en las distintas gestiones de la unidad administrativa, a través de la labor secretarial de conformidad con la normativa y procedimientos institucionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Elaborar, revisar y resguardar los documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la jefatura inmediata, utilizando los formatos institucionales, con el fin de velar por la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
- Gestionar el flujo de comunicación entre la unidad administrativa y las demás dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
- Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial que ingresa a la unidad administrativa, en formato físico y digital conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
- Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la unidad administrativa, conforme a los lineamientos del jefe inmediato y procedimientos establecidos, con el fin de favorecer su oportuna y correcta tramitación y atención.
- Apoyar en la elaboración de minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos que se deriven de reuniones organizadas por la unidad administrativa, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
- Coordinar y dar seguimiento a la agenda de la dependencia, programando actividades institucionales, a fin de facilitar el desarrollo eficiente de la función administrativa.
- Organizar la logística de reuniones y actividades institucionales, gestionando los recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
- Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
- Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de metas las institucionales.
- Informar al jefe inmediato sobre las actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, para facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
- Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con la jefatura inmediata, recibéndolos con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de velar por una atención oportuna, ordenada y profesional.
- Velar por el control y mantener el abastecimiento de los insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la dependencia administrativa.
- Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, con la finalidad de procurar la operatividad continua de la unidad administrativa.
- Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.

17. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                            |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2                              |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |   |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

### 7.3. Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II   | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica                      | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UIT-DPP-026  |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación | Puestos bajo su supervisión:               | Técnico Especializado III de Infraestructura Tecnológica.<br>Técnico I de Infraestructura Tecnológica. |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de Jefatura responsable de la planificación, implementación y supervisión de los sistemas de red, conectividad, telecomunicaciones y seguridad informática del Instituto; administrando los recursos tecnológicos para mantener la operatividad de los servicios, desarrollar proyectos, y responder a los requerimientos institucionales, conforme a la normativa vigente y estándares técnicos, en cumplimiento de los procesos estratégicos orientados al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional.

#### 3. TAREAS

1. Diseñar y revisar la arquitectura de red institucional a nivel nacional, incluyendo redes físicas, inalámbricas y servicios en la nube, aplicando estándares técnicos y escalabilidad en el diseño, con el propósito de cumplir con los principios de disponibilidad y continuidad del servicio institucional conforme al marco normativo.
2. Mantener la arquitectura de red institucional, realizando actualizaciones periódicas y monitoreo del estado operativo, con la finalidad de mantener la eficiencia operativa establecida por el marco técnico del Instituto.
3. Administrar la arquitectura de red de comunicación, monitoreando los enlaces y configuraciones activas para fortalecer la integridad de los flujos de información, conforme a los requerimientos y necesidades técnicas de la Institución.
4. Diseñar mecanismos para la seguridad de la red institucional, las comunicaciones a nivel nacional, la conexión a los servicios ofimáticos y la telefonía institucional, mediante la definición de protocolos, segmentación de red, control de accesos y otras medidas aplicables, para reducir vulnerabilidades que afecten la prestación de los servicios institucionales regulados por ley.
5. Monitorear la implementación de los mecanismos de seguridad y políticas de acceso en los puntos críticos de la infraestructura tecnológica, de conformidad con el marco normativo institucional aplicable.
6. Gestionar las solicitudes de conexión segura interinstitucional, verificando requisitos técnicos y legales, con el fin de preservar la confidencialidad e integridad de los datos compartidos.
7. Implementar equipos de red y servidores compatibles con sistemas institucionales, realizando pruebas y configuraciones estándar, para sostener los procesos operativos aplicables.
8. Administrar los servicios de conectividad y telecomunicaciones, incluyendo internet, redes privadas, telefonía IP y otros canales de comunicación institucional, mediante contratos de servicio monitoreados y evaluaciones programadas, para velar por el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos por la gestión institucional.
9. Programar y ejecutar los respaldos, pruebas de restauración y planes de recuperación ante desastres, a través de cronogramas automáticos de respaldo y pruebas programadas, para salvaguardar la continuidad operativa conforme a las políticas de protección de datos del Instituto.
10. Monitorear el desempeño operativo de servidores, redes y servicios tecnológicos críticos, mediante herramientas automatizadas y revisión de indicadores clave, con la finalidad de activar acciones inmediatas que minimicen interrupciones en los servicios institucionales conforme a lo dispuesto en el marco normativo.
11. Generar acciones de mitigación ante incidentes o degradación del servicio, analizando causas raíz y aplicando medidas correctivas, para restaurar la disponibilidad de los servicios conforme a las funciones legalmente atribuidas al Instituto.
12. Mantener actualizado el inventario de activos tecnológicos de la institución, tales como equipos, redes, licencias, dispositivos, entre otros, registrando adquisiciones, bajas y actualizaciones, con el propósito de preservar el control administrativo del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
13. Coordinar la entrega técnica de bienes y servicios tecnológicos contratados por el Instituto, verificando el cumplimiento de especificaciones establecidas en los documentos legales correspondientes, realizando pruebas técnicas y otras medidas correspondientes, con el fin de formalizar la incorporación de recursos tecnológicos del Instituto de la Víctima.
14. Elaborar diagnósticos e informes técnicos sobre el estado de la infraestructura tecnológica recopilando métricas, incidentes y estado de activos, para sustentar decisiones técnicas y administrativas dentro del marco institucional.

15. Promover capacitaciones para los trabajadores del Instituto, sobre uso adecuado de tecnologías de la información y otros temas relacionados, integrando la información en el Plan Anual de Capacitación del Instituto, con el objetivo de fomentar el uso responsable y prolongar la vida útil de los recursos conforme a la normativa institucional.
16. Participar en la redacción y actualización de manuales e instrumentos administrativos de la Unidad a su cargo, colaborando con equipos interdisciplinarios y alineando contenidos a las normativas, para mantener actualizados los procedimientos, conforme al marco normativo interno del Instituto.
17. Contribuir en la elaboración del plan operativo anual y multianual e instrumentos de planificación en lo que corresponde a su área, proponiendo metas, actividades y requerimientos tecnológicos en alineación con los planes estratégicos institucionales, para integrar la gestión tecnológica en la planificación y presupuesto del Instituto de la Víctima.
18. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
19. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
20. Dirigir y supervisar al personal de la Unidad, vigilando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.
21. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Unidad de Infraestructura Tecnológica

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                             |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título universitario de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática o afín a una carrera de tecnología, y contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Redes computacionales.
- Controles de seguridad críticos (CIS Control).
- Infraestructura de red, en la nube.
- Herramientas de monitoreo para activos tecnológicos.
- Configuración y administración de dispositivos de seguridad.
- Instalación, configuración y administración de servidores (Ambiente Windows y Linux).
- Virtualización de servidores.
- Redacción de diagnósticos, reportes de desempeño, informes de cumplimiento técnico y reportes para instancias administrativas.
- Elaboración de especificaciones técnicas y análisis comparativo de soluciones.
- Diseño de contenidos formativos, planificación de procesos de capacitación y estrategias dirigidas al personal institucional.
- Elaboración de manuales, protocolos, instructivos y políticas vinculadas a la gestión tecnológica.
- Estándares y tendencias modernas de infraestructura de tecnologías de la información y comunicación.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:



| Competencias Laborales del Puesto       |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>4</b>   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad  | Calidad y Calidez en el Servicio  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora   |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Colaboración                                     | Inteligencia emocional  |   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Administración de infraestructura tecnológica    | Ciberseguridad aplicada a infraestructura tecnológica institucional | Monitoreo y optimización del rendimiento de infraestructura tecnológica |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico   |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y Desarrollo de Equipos                | Toma de decisiones  |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

### 7.3.1. Técnico Especializado III de Infraestructura Tecnológica

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |              |
|--------------------------------------|--|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado III                                | Código nominal del puesto:                 | 401          |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado III de Infraestructura Tecnológica | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UIT -DPP-027 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica         | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico responsable de administrar y brindar soporte en los sistemas de red, conectividad, telecomunicaciones y seguridad informática del Instituto; administrando los recursos tecnológicos para mantener la operatividad de los servicios institucionales, desarrollar proyectos de infraestructura de la Tecnología Información y Comunicación, y responder a los requerimientos institucionales, conforme a la normativa vigente y estándares técnicos, en cumplimiento de los procesos estratégicos orientados al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional.

#### 3. TAREAS

- Instalar y configurar equipos de red, servidores, cableado estructurado y sistemas de comunicación, aplicando lineamientos técnicos establecidos en la normativa institucional y los estándares de conectividad con la finalidad de mantener operativos los servicios de comunicación institucional.  
Dar soporte a la infraestructura tecnológica local y en la nube, gestionando el directorio activo, licenciamientos y servicios en la nube utilizados por los sistemas informáticos, para contribuir a la continuidad de los servicios tecnológicos.  
Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a servidores, equipos de red, servicios en la nube y dispositivos tecnológicos, realizando rutinas periódicas de revisión, limpieza y actualización, con el propósito de favorecer la estabilidad operativa de la infraestructura.
- Monitorear de forma continua el rendimiento de la red institucional, servidores y servicios en la nube, detectando fallas o vulnerabilidades y aplicando acciones de escalamiento.
- Realizar los procesos operativos de respaldo, recuperación y restauración de datos, siguiendo políticas y protocolos institucionales de seguridad y continuidad, con el propósito de preservar la integridad y disponibilidad de la información
- Configurar y administrar las cuentas de usuario, accesos, equipos de comunicación, telefonía IP y servicios ofimáticos, aplicando procedimientos de gestión de identidades y accesos para optimizar la operatividad y seguridad de los usuarios.
- Participar en la implementación y mejora de sistemas informáticos, interactuando con el personal de sistemas de información y documentando requerimientos, con la finalidad de favorecer su integración con la infraestructura tecnológica del Instituto de la Víctima.
- Apoyar técnicamente en pruebas, despliegues y actualizaciones de sistemas informáticos, mediante actividades de instalación, verificación y ajustes técnicos, contribuyendo a la disponibilidad, seguridad y compatibilidad de los entornos.
- Mantener actualizado el inventario de equipos, licencias, configuraciones de red y servicios en la nube, registrando movimientos, actualizaciones y cambios en los sistemas de control, para contribuir al seguimiento y control de la infraestructura.
- Elaborar reportes técnicos sobre infraestructura, incidencias y mejoras implementadas, sistematizando datos obtenidos de monitoreos, mantenimientos y soportes, con el propósito de informar al jefe inmediato y facilitar la toma de decisiones.
- Brindar soporte técnico al personal del Instituto en el uso de tecnologías institucionales, atendiendo requerimientos, consultas y problemas de usuarios, con el propósito de facilitar el trabajo cotidiano y favorecer la correcta aplicación de las políticas de seguridad informática.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.


#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Unidad de Infraestructura Tecnológica

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                             |



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA</b> |  |
| Educación                         | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios aprobados en Ingeniería Informática o afín a una carrera de tecnología. |
| Experiencia                       | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.                           |

|  |
|--|
| <b>7. CONOCIMIENTOS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes de datos, cableado estructurado y equipos de comunicación.</li> <li>• Sistemas operativos de servidores y estaciones de trabajo (Windows, Linux).</li> <li>• Plataformas de virtualización y servicios en la nube.</li> <li>• Directorio Activo y administración de cuentas de usuario.</li> <li>• Procesos de respaldo, recuperación y restauración de información.</li> <li>• Procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos.</li> <li>• Conceptos de ciberseguridad y políticas de seguridad informática.</li> <li>• Sistemas de información tecnológica y bases de datos a nivel básico.</li> <li>• Herramientas de monitoreo de infraestructura tecnológica.</li> <li>• Normativa y lineamientos técnicos aplicables a la administración pública.</li> <li>• Técnicas de documentación y elaboración de reportes técnicos.</li> <li>• Soporte técnico a usuarios en tecnologías institucionales.</li> <li>• Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).</li> </ul> |

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |   |   |  |
|-----------------------------------|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |   | Nivel Ocupacional: 2  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad  | Calidad y Calidez en el Servicio  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora   |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Colaboración                                     | Manejo de situaciones bajo presión                                  | Responsabilidad   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Administración de infraestructura tecnológica    | Ciberseguridad aplicada a infraestructura tecnológica institucional | Monitoreo y optimización del rendimiento de infraestructura tecnológica |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Atención al usuario                              | Trabajo en equipo   |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |   |   |   |  |

|  |
|--|
| <b>9. OTROS REQUISITOS</b>                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul> |

### 7.3.2. Técnico I de Infraestructura Tecnológica

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I  | Código nominal del puesto:                 | 405         |
| Título funcional:                    | Técnico I de Infraestructura Tecnológica         | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UIT-DPP-028 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto operativo responsable de brindar soporte técnico en la instalación, mantenimiento y operación de la infraestructura tecnológica institucional, para velar por el funcionamiento continuo de redes, equipos y servicios tecnológicos del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Instalar y mantener equipos de red, comunicaciones y cableado estructurado en sedes del Instituto, según lineamientos técnicos, para mantener la conectividad y operatividad de la infraestructura tecnológica.
2. Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a servidores, equipos de red y dispositivos tecnológicos, con el propósito de prolongar su vida útil y reducir interrupciones en los servicios.
3. Monitorear el funcionamiento de la red y equipos activos, identificando fallas para su pronta corrección, con la finalidad de preservar la continuidad de los servicios institucionales.
4. Ejecutar respaldos y pruebas de restauración de datos conforme a cronogramas establecidos, para disponer de información en caso de incidentes o fallos.
5. Atender incidencias tecnológicas reportadas, aplicando soluciones básicas o escalando según protocolos, con el propósito de restablecer el funcionamiento oportuno de los servicios.
6. Configurar equipos de comunicación, puntos de red, telefonía IP y servicios ofimáticos asignados, para facilitar la comunicación institucional y el trabajo diario del personal.
7. Registrar movimientos de activos tecnológicos e inventario de red, equipos y licencias, con la finalidad de mantener un control actualizado de los recursos institucionales.
8. Verificar técnicamente la entrega de bienes tecnológicos adquiridos, para disponer de equipos adecuados a las necesidades del Instituto.
9. Apoyar en la elaboración de reportes técnicos sobre infraestructura, fallas o intervenciones realizadas, para proporcionar insumos útiles en la gestión y toma de decisiones.
10. Brindar soporte técnico al personal en el uso de tecnologías institucionales, con el propósito de mejorar su desempeño y resolver incidencias de manera oportuna.
11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
13. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Unidad de Infraestructura Tecnológica

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                             |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel medio de Bachiller o carrera afín.  |
| Experiencia | Experiencia mínima de un año en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública. |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Instalación y mantenimiento de redes, cableado y equipos de conectividad.
- Manejo de Windows, Linux y funciones operativas en servidores.
- Aplicación de medidas básicas de seguridad informática y respaldo de datos.



- Identificación y solución de fallas en equipos, red y servicios tecnológicos.
- Atención a usuarios en requerimientos tecnológicos y configuración de equipos.
- Uso de herramientas de monitoreo, tickets, inventario y diagnóstico técnico.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>2</b>   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad  | Calidad y Calidez en el Servicio  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora   |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Colaboración                                     | Manejo de situaciones bajo presión                                  | Responsabilidad   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Administración de infraestructura tecnológica    | Ciberseguridad aplicada a infraestructura tecnológica institucional | Monitoreo y optimización del rendimiento de infraestructura tecnológica |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Atención al usuario                              | Comunicación efectiva   |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |   |   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

#### 7.4. Jefe de la Unidad de Soporte Técnico

##### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II   | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Soporte Técnico                                  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UST-DPP-029                                |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación | Puestos bajo su supervisión:               | Técnico Especializado I de Soporte Técnico |

##### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las actividades relacionadas con el mantenimiento, instalación, configuración, actualización y gestión de los activos tecnológicos institucionales asignados a la Unidad a su cargo; atendiendo las necesidades técnicas de las distintas dependencias del Instituto de la Víctima del Delito con criterios de eficiencia, oportunidad y calidad técnica, conforme al marco normativo y estratégico de la institución.

##### 3. TAREAS

1. Coordinar la atención de solicitudes de reparación, mantenimiento, configuración e instalación de equipo de cómputo y dispositivos utilizados en la Institución, mediante la prestación de soporte técnico, con el propósito de mantener la operatividad tecnológica conforme a la normativa interna del Instituto de la Víctima.
2. Supervisar el registro y la atención de requerimientos técnicos reportados por usuarios institucionales mediante el uso del sistema de gestión correspondiente, a fin de documentar y canalizar eficientemente las incidencias conforme a los procedimientos establecidos.
3. Supervisar el diagnóstico y la resolución de fallos técnicos en equipos y dispositivos informáticos institucionales, mediante el uso de herramientas especializadas, a fin de restablecer el funcionamiento de los servicios tecnológicos del Instituto de la Víctima.
4. Dirigir la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo en el equipo de cómputo y programas computacionales a nivel institucional, según cronograma de trabajo aprobado por el jefe inmediato, para prolongar la vida útil de los activos tecnológicos bajo criterios técnicos normativos.
5. Coordinar la instalación y configuración de los programas computacionales autorizados por el Instituto, con el propósito de integrar soluciones informáticas estandarizadas y funcionales al entorno tecnológico institucional.
6. Coordinar la asistencia técnica para la atención de requerimientos informáticos, de forma presencial y mediante las herramientas de soporte remoto, a fin de contribuir con la continuidad del trabajo institucional en el marco de las funciones del Instituto de la Víctima.
7. Promover capacitaciones para los trabajadores del Instituto, sobre uso adecuado de tecnologías de la información y otros temas relacionados, integrando la información en el Plan Anual de Capacitación del Instituto, con el objetivo de fomentar el uso eficiente y responsable de los recursos tecnológicos.
8. Supervisar y controlar la actualización del inventario de activos tecnológicos de la Institución, verificando el registro de adquisiciones, bajas y actualizaciones, a fin de disponer de información vigente que respalde los procesos de control y gestión patrimonial.
9. Dictaminar técnicamente la condición de activos tecnológicos institucionales, realizando evaluaciones físicas y operativas para la toma de decisiones sobre reparación, baja o reutilización en cumplimiento de lineamientos administrativos.
10. Monitorear incidencias y soluciones aplicadas registradas en la mesa de ayuda, revisando los reportes, permitiendo la identificación de patrones y mejoras en los procesos técnicos.
11. Gestionar el escalamiento de los requerimientos de usuario cuando su naturaleza no corresponda al ámbito de competencia de la Unidad de Soporte Técnico.
12. Planificar y programar el crecimiento de los activos tecnológicos competentes a la Unidad a su cargo, analizando proyecciones de demanda y propuestas de mejora técnica, para contribuir con el crecimiento institucional.
13. Participar con base en los requerimientos del jefe inmediato, en la redacción y actualización de manuales e instrumentos administrativos de la Unidad a su cargo, colaborando con equipos interdisciplinarios y alineando contenidos a las normativas, para mantener actualizados los procedimientos de la Unidad conforme al marco normativo interno del Instituto.
14. Participar con base a requerimiento del jefe inmediato, en la elaboración del plan operativo anual y multianual e instrumentos de planificación en lo que corresponde a su área, proponiendo metas, actividades y requerimientos tecnológicos en alineación con los planes estratégicos institucionales.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.



16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Dirigir y supervisar al personal de la Unidad, vigilando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.
18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Unidad de Soporte Técnico

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                            |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título universitario de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática o carrera afín a una carrera de tecnología, y contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Soporte técnico en hardware y software: Conocimientos sobre diagnóstico, reparación y mantenimiento de equipos de cómputo, así como instalación, configuración y actualización de sistemas operativos y aplicaciones.
- Administración de sistemas operativos de los dispositivos tecnológicos de los usuarios.
- Protección de equipos, respaldo de información y aplicación de protocolos para la mitigación de incidentes.
- Gestión de activos tecnológicos: Métodos para la identificación, registro, control y seguimiento del inventario tecnológico institucional, considerando criterios de trazabilidad y obsolescencia.
- Administración de plataformas: Operación de sistemas de mesa de ayuda para la recepción, clasificación, atención y cierre de solicitudes técnicas, así como análisis de indicadores de respuesta y satisfacción de usuarios.
- Marco de atención de Information Technology Infrastructure Library (ITIL), versión 4.0 o superior.
- Diseño de contenidos formativos, planificación de procesos de capacitación y estrategias dirigidas al personal institucional.
- Elaboración de manuales, protocolos, instructivos y políticas vinculadas a la gestión tecnológica.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |  |  |   |  |
|-----------------------------------|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  |  | Nivel Ocupacional: 4   |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito                     | Ética y Confidencialidad                               | Calidad y Calidez en el Servicio                             | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita   | Comprensión Lectora                                    |  |   |  |
| Conductuales                      | Colaboración   | Inteligencia emocional                                 |  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Diagnóstico y resolución de incidencias tecnológicas institucionales | Gestión de mesa de ayuda y atención técnica al usuario | Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva  | Pensamiento crítico                                    |  |   |  |
| Gerenciales                       | Dirección y Desarrollo de Equipos                                    | Toma de decisiones                                     |  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 7.4.1. Técnico Especializado I de Soporte Técnico

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I                    | Código nominal del puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado I de Soporte Técnico | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UST-DPP-030 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Soporte Técnico       | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto operativo responsable de brindar soporte técnico en la instalación, mantenimiento y reparación de equipos de cómputo, software y dispositivos tecnológicos, para contribuir al funcionamiento continuo de los recursos tecnológicos utilizados en las distintas áreas del Instituto.

#### 3. TAREAS

- Atender requerimientos técnicos de instalación, configuración, mantenimiento y reparación de equipos, periféricos y programas institucionales, aplicando los procedimientos establecidos, con el fin de mantener la operatividad de los servicios tecnológicos.
- Brindar soporte técnico presencial y remoto a usuarios, diagnosticando y resolviendo fallas de hardware y software, contribuyendo a la continuidad funcional de los sistemas informáticos del Instituto.
- Registrar, documentar y dar seguimiento a incidencias en el sistema de gestión de soporte, escalando aquellas que requieran atención de nivel superior, con el propósito de propiciar la atención oportuna de los problemas tecnológicos.
- Ejecutar labores de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos conforme al cronograma aprobado, favoreciendo la conservación y rendimiento óptimo de los recursos tecnológicos.
- Instalar y configurar programas, actualizaciones o herramientas tecnológicas autorizadas, verificando su funcionamiento y compatibilidad, a fin de disponer de entornos informáticos actualizados y estables.
- Actualizar y controlar el inventario de activos tecnológicos, registrando movimientos, asignaciones y bajas, conforme a los procedimientos administrativos y de control patrimonial vigentes, promoviendo el registro y control actualizado de los recursos institucionales.
- Realizar evaluaciones técnicas sobre el estado físico y operativo de los equipos, elaborando reportes que respalden su reparación, sustitución o baja, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- Apoyar en la planificación y desarrollo de capacitaciones dirigidas a los usuarios sobre el uso adecuado de los sistemas y recursos tecnológicos, con el propósito de fortalecer las competencias digitales del personal.
- Participar en la implementación de controles y mejoras a los procesos de soporte técnico, contribuyendo al fortalecimiento de la eficiencia y seguridad tecnológica institucional.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se les requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Unidad de Soporte Técnico

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                             |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios aprobados en Ingeniería Informática o afín a una carrera de tecnología. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.                           |

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Mantenimiento de hardware y periféricos.
- Configuración de software y sistemas operativos.
- Soporte técnico presencial y remoto.



- Registro y seguimiento de incidencias.
- Inventario de activos tecnológicos.
- Diagnóstico de fallas técnicas.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>2</b>                            |  |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito                     | Ética y Confidencialidad                               | Calidad y Calidez en el Servicio                             | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Comunicación Escrita   | Comprensión Lectora                                    |  |   |  |
| Conductuales                           | Colaboración   | Manejo de situaciones bajo presión                     | Responsabilidad  |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Diagnóstico y resolución de incidencias tecnológicas institucionales | Gestión de mesa de ayuda y atención técnica al usuario | Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software |   |  |
| Genéricas o transversales              | Atención al usuario  | Trabajo en equipo                                      |  |   |  |
| Gerenciales                            |  |  |  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 7.5. Jefe de la Unidad de Sistemas de Información

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II   | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Sistemas de Información                          | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | USI-DPP-031  |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación | Puestos bajo su supervisión:               | Profesional B-III en Administración de Base de Datos.<br>Profesional B-II de Desarrollo de Software.<br>Técnico Especializado III de Desarrollo de Software.<br>Técnico Especializado III de Análisis de Datos.<br>Técnico I de Sistemas de Información. |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de desarrollar y mantener los sistemas de información y herramientas informáticas, así como atender los requerimientos de soporte en ambiente productivo para establecer los mecanismos que den solución a las necesidades de los usuarios y procesos institucionales.

#### 3. TAREAS

1. Diseñar, desarrollar o adaptar sistemas de información vinculados a la gestión institucional, mediante herramientas de desarrollo orientadas a plataformas WEB, con el propósito de facilitar el cumplimiento de las funciones institucionales.
2. Gestionar bases de datos institucionales de los sistemas de información, aplicando políticas de respaldo, replicación y validación periódica, para preservar la disponibilidad y confiabilidad de la información sujeta a regulación y uso institucional.
3. Promover capacitaciones para los trabajadores del Instituto, sobre sistemas de información en operación, integrando la información en el Plan Anual de Capacitación del Instituto, con la finalidad de fomentar el uso efectivo de los sistemas informáticos.
4. Dirigir la realización de la documentación técnica sobre los sistemas desarrollados internamente, así como manuales de usuario y manuales de gestión, siguiendo estándares de documentación estructurada y formatos institucionales establecidos, para facilitar la transferencia de conocimiento y su incorporación a los instrumentos normativos.
5. Monitorear el desempeño de los sistemas de información institucional utilizando métricas, tiempos de respuesta y reportes de errores, con la finalidad de identificar mejoras técnicas que favorezcan la eficiencia y eficacia operativa.
6. Coordinar con proveedores externos la instalación de soluciones tecnológicas especializadas, estableciendo cronogramas, criterios de calidad y actas de cumplimiento técnico para viabilizar la integración tecnológica conforme a los estándares institucionales y contractuales.
7. Verificar la interoperabilidad entre los sistemas de información, coordinando la realización de pruebas de conectividad y adaptaciones técnicas entre sistemas, con el propósito de fortalecer el flujo de información según los requerimientos institucionales.
8. Establecer y gestionar en coordinación con la Unidad de Infraestructura Tecnológica, los mecanismos necesarios para la implementación de un sitio alternativo físico o virtual, que cumpla con los esquemas de replicación y continuidad operativa, y resguardo de los activos tecnológicos institucionales clave.
9. Participar con base en el requerimiento del jefe inmediato, en la redacción y actualización de manuales e instrumentos administrativos de la Unidad a su cargo, colaborando con equipos interdisciplinarios y alineando contenidos a las normativas, para mantener actualizados los procedimientos de la Unidad conforme al marco normativo interno del Instituto.
10. Participar con base en el requerimiento del jefe inmediato, en la elaboración del plan operativo anual y multianual e instrumentos de planificación en lo que corresponde a su área, proponiendo metas, actividades y requerimientos tecnológicos en alineación con los planes estratégicos institucionales.
11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
13. Dirigir y supervisar al personal de la Unidad, vigilando su desempeño y cumplimiento de sus tareas.
14. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.



#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Unidad de Sistemas de Información.

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.

#### EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática o afín a una carrera de tecnología, y contar con la calidad de Colegiado Activo.

Experiencia Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Metodologías ágiles para el desarrollo de sistemas de información, tales como Scrum u otros vigentes.
- Lenguajes de programación utilizados en los sistemas de la Institución.
- Bases de datos relacionales y no relacionales.
- Desarrollo de sistemas de información.
- Diseño de contenidos formativos, planificación de procesos de capacitación y estrategias dirigidas al personal institucional.
- Elaboración de manuales, protocolos, instructivos y políticas vinculadas a la gestión tecnológica.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b>                                    |  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito                     | Ética y Confidencialidad                                       | Calidad y Calidez en el Servicio                           | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Escrita   | Comprensión Lectora  |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Colaboración   | Inteligencia emocional   |  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Análisis de requerimientos tecnológicos para sistemas de información | Diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información | Integración e interoperabilidad de sistemas de información |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva  | Pensamiento crítico  |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y Desarrollo de Equipos                                    | Toma de decisiones   |  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 7.5.1. Profesional B-III en Administración de Base de Datos

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-III                      | Código nominal del Puesto:                 | 304         |
| Título funcional:                    | Profesional B-III en Administración de Base de Datos | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | USI-DPP-032 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Sistemas de Información         | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de gestionar, optimizar y mantener las bases de datos institucionales, aplicando lineamientos técnicos especializados para mantener su disponibilidad, seguridad y eficiencia, contribuyendo al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Instalar, configurar, administrar y monitorear las bases de datos institucionales aplicando lineamientos técnicos, con la finalidad de mantener su disponibilidad, rendimiento óptimo y continuidad operativa.
2. Diseñar, proponer e implementar políticas de seguridad, control de acceso y encriptación de datos siguiendo estándares especializados, para resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.
3. Ejecutar, verificar y mantener planes de respaldo, recuperación ante desastres y replicación de bases de datos en coordinación con el equipo de infraestructura, con el propósito de favorecer la continuidad operativa.
4. Diseñar, optimizar y mantener estructuras de datos, índices, consultas y procedimientos almacenados aplicando buenas prácticas de gestión, para mejorar la eficiencia y el rendimiento de las aplicaciones dependientes.
5. Participar en los equipos de desarrollo en el modelado, diagramación y optimización de estructuras de bases de datos considerando tanto nuevas implementaciones como las existentes, favoreciendo la consistencia, escalabilidad y eficiencia en bases de datos relacionales y no relacionales.
6. Verificar la integridad de los datos en operaciones, migraciones y procesos de actualización aplicando reglas de validación y control de calidad, con la finalidad de mantener consistencia y confiabilidad en la información institucional.
7. Realizar evaluaciones del desempeño, seguridad y cumplimiento normativo en la gestión de bases de datos institucionales, con el propósito de fortalecer la eficiencia y el mejoramiento continuo de la infraestructura tecnológica.
8. Gestionar los procesos de migración de datos entre entornos o plataformas aplicando metodologías de transferencia, con el propósito de velar por la integridad, consistencia y trazabilidad de la información durante todo el proceso.
9. Elaborar y mantener documentación técnica sobre configuraciones, políticas y procedimientos de gestión de bases de datos, así como sobre los cambios aplicados, para facilitar el mantenimiento y el seguimiento de la infraestructura.
10. Colaborar con desarrolladores, analistas de datos y personal de infraestructura en la utilización eficiente de las bases de datos institucionales, favoreciendo su uso seguro y alineado con los requerimientos funcionales.
11. Participar en la investigación y adopción de nuevas tecnologías, herramientas y metodologías en el ámbito de bases de datos, con la finalidad de fortalecer la innovación y la mejora continua en la gestión institucional.
12. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
13. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
14. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Unidad de Sistemas de Información.

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                             |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|           |   |
|-----------|---|
| Educación | Acreditar título universitario de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática o afín a una carrera de tecnología, y contar con la calidad de Colegiado Activo. |
|-----------|---|



Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Tecnologías de la Información, Seguridad Informática, Gestión de Proyectos Tecnológicos o afín.

Experiencia

Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

### 7. CONOCIMIENTOS

- Administración de bases de datos relacionales y no relacionales.
- Políticas de seguridad, control de acceso y encriptación de datos.
- Procesos de respaldo, recuperación y replicación de bases de datos.
- Optimización de estructuras de datos, índices, consultas y procedimientos almacenados.
- Normas y buenas prácticas en gestión y auditoría de bases de datos.
- Documentación técnica de configuraciones, políticas y procedimientos.
- Herramientas y metodologías de migración de datos entre plataformas.
- Innovaciones y tendencias tecnológicas en bases de datos e infraestructura
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                                    |   |  |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito                     | Ética y Confidencialidad                                       | Calidad y Calidez en el Servicio                | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas            | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita   | Comprensión Lectora  |   |  |  |
| Conductuales                               | Discreción   | Responsabilidad  | Manejo de situaciones bajo presión              |  |  |
| Específicas o Técnicas                     | Análisis de requerimientos tecnológicos para sistemas de información | Diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información | Control de versiones de sistemas y aplicaciones | Integración e interoperabilidad de sistemas de información |  |
| Genéricas o transversales                  | Comunicación efectiva  | Pensamiento crítico  |   |  |  |
| Gerenciales                                |  |  |   |  |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

## 7.5.2. Profesional B-II de Desarrollo de Software

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-II               | Código nominal del Puesto:                 | 305         |
| Título funcional:                    | Profesional B-II de Desarrollo de Software   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | USI-DPP-033 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Sistemas de Información | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional encargado de gestionar el ciclo de vida de aplicaciones y sistemas institucionales, con responsabilidad en el análisis, diseño, desarrollo, pruebas, despliegue y mantenimiento, bajo estándares técnicos para fortalecer la eficiencia, seguridad y modernización tecnológica del Instituto de la Víctima.

### 3. TAREAS

- Analizar y documentar los requerimientos funcionales y técnicos de los sistemas institucionales, proponiendo soluciones eficientes, seguras y escalables, con la finalidad de fortalecer la implementación de proyectos tecnológicos y su alineación con las necesidades institucionales.
- Gestionar el desarrollo, implementación y mantenimiento de aplicaciones siguiendo estándares de calidad y seguridad, para cumplir con las normativas institucionales y responder a las necesidades operativas, contribuyendo a la continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos.
- Diseñar y optimizar estructuras de datos, consultas, procedimientos almacenados e interfaces de programación de aplicaciones, en coordinación con el personal responsable de bases de datos y el equipo de desarrollo, velando por la eficiencia, consistencia y escalabilidad de los sistemas de información.  
Participar en la definición de la arquitectura de nuevas soluciones tecnológicas y en la mejora de sistemas existentes, evaluando alternativas disponibles, con el propósito de mantener compatibilidad con la infraestructura institucional y fomentar la innovación tecnológica.
- Diseñar la arquitectura técnica y lógica de cada proyecto de software, definiendo la estructura, componentes, flujos de información y estándares de integración, para disponer de soluciones eficientes, escalables y alineadas con la infraestructura y necesidades institucionales.
- Implementar pruebas funcionales, de rendimiento y de seguridad en los sistemas desarrollados, con el propósito de verificar su estabilidad y confiabilidad.
- Brindar soporte en la resolución de incidencias complejas aplicando buenas prácticas de programación, para mantener la continuidad y calidad de los servicios tecnológicos.
- Apoyar a las áreas de infraestructura y soporte en la puesta en marcha, despliegue y monitoreo de aplicaciones, velando por su correcto funcionamiento en entornos productivos y en la nube, para la disponibilidad y seguridad de los servicios institucionales.
- Participar en la definición, atención y seguimiento de indicadores de desempeño de los sistemas informáticos institucionales, proponiendo mejoras basadas en métricas, con la finalidad de optimizar su eficiencia y calidad de servicio.
- Investigar, evaluar y proponer nuevas tecnologías, frameworks y herramientas de desarrollo, para que contribuyan en la modernización y eficiencia de los sistemas de información del Instituto.
- Elaborar documentación técnica de diagramas, manuales, procedimientos y guías de uso, facilitando la transferencia de conocimiento y el mantenimiento de los sistemas desarrollados.
- Apoyar en la planificación y seguimiento de proyectos de desarrollo de software, con el propósito de contribuir a la entrega de soluciones en los plazos previstos y alineadas a los objetivos institucionales.
- Colaborar con los equipos de desarrollo en todo el ciclo de vida de las aplicaciones, desde el análisis de requerimientos, diseño de estructuras y bases de datos, hasta las pruebas, implementación y mejora continua, con la finalidad de favorecer el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad institucional.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Unidad de Sistemas de Información.



**5. RELACIONES LABORALES**

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

Educación Acreditar título universitario de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Informática o afín a una carrera de tecnología, y contar con la calidad de Colegiado Activo.

Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Tecnologías de la Información, Seguridad Informática, Gestión de Proyectos Tecnológicos o afín.

Experiencia Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

**7. CONOCIMIENTOS**

- Metodologías de análisis y levantamiento de requerimientos de software.
- Ciclo de vida del desarrollo de software y metodologías estructuradas.
- Arquitectura de software y estándares de integración.
- Modelado de datos, consultas y procedimientos almacenados.
- Interfaces de programación de aplicaciones (escrito completo, sin abreviaturas).
- Pruebas funcionales, de rendimiento y de seguridad en sistemas.
- Técnicas de resolución de incidencias y buenas prácticas de programación.
- Procesos de despliegue y monitoreo de aplicaciones en entornos productivos y en la nube.
- Indicadores de desempeño de sistemas informáticos y análisis de métricas.
- Innovaciones tecnológicas y herramientas de desarrollo de software.
- Documentación técnica de manuales, diagramas y procedimientos.
- Normativa y lineamientos técnicos aplicables en la administración pública.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |  | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                     |  |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito         | Ética y Confidencialidad                                   | Calidad y Calidez en el Servicio                | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas                      | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                                     | Comprensión Lectora  |   |  |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Discreción   | Responsabilidad  | Manejo de situaciones bajo presión              |  |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Gestión y optimización de bases de datos institucionales | Integración e interoperabilidad de sistemas de información | Control de versiones de sistemas y aplicaciones | Análisis de requerimientos tecnológicos para sistemas de información |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                                    | Pensamiento crítico  |   |  |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |  |   |  |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

### 7.5.3. Técnico Especializado III de Desarrollo de Software

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado III                           | Código nominal del puesto:                 | 401         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado III de Desarrollo de Software | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | USI-DPP-034 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Sistemas de Información        | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de participar en el desarrollo, implementación y mantenimiento de aplicaciones informáticas, siguiendo lineamientos técnicos para apoyar la operatividad de los sistemas y contribuir a la modernización tecnológica del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Realizar el levantamiento, análisis y validación de requerimientos en conjunto con las áreas solicitantes, documentando las necesidades funcionales y técnicas, a requerimiento del jefe inmediato, con la finalidad de disponer de insumos claros para el desarrollo de aplicaciones.
2. Participar en el diseño de la arquitectura y los componentes de las aplicaciones aplicando lineamientos técnicos y considerando criterios de escalabilidad, eficiencia y facilidad de mantenimiento, con la finalidad de apoyar la construcción de soluciones institucionales.
3. Desarrollar y programar aplicaciones informáticas utilizando metodologías de desarrollo estructuradas y aplicando estándares técnicos, a requerimiento del jefe inmediato, con la finalidad de atender las necesidades funcionales y técnicas identificadas.
4. Participar en la implementación de procesos de integración con otras aplicaciones y sistemas institucionales mediante servicios, interfaces y mecanismos de interoperabilidad, favoreciendo la conectividad y el intercambio de información.
5. Ejecutar pruebas técnicas en las aplicaciones desarrolladas incluyendo pruebas unitarias, de integración, de rendimiento y de seguridad, a requerimiento del jefe inmediato, con la finalidad de verificar su correcto funcionamiento antes de su liberación.
6. Apoyar en la preparación y ejecución de planes de implementación y despliegue de aplicaciones, conforme a lineamientos técnicos, para contribuir a su correcta instalación, configuración y funcionamiento en los entornos de la institución.
7. Documentar el análisis, diseño, código fuente, configuraciones y manuales técnicos de las aplicaciones, elaborando registros estandarizados, con el propósito de facilitar su mantenimiento y futuras mejoras.
8. Realizar mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de las aplicaciones existentes aplicando buenas prácticas de programación, para favorecer la continuidad de los servicios institucionales.
9. Analizar e investigar nuevas tecnologías, herramientas y metodologías disponibles, a requerimiento del jefe inmediato, con la finalidad de proponer opciones que contribuyan a la modernización de los sistemas institucionales.
10. Brindar apoyo técnico y capacitación a los usuarios clave respecto al uso y funcionalidades de las aplicaciones implementadas, según requerimiento del jefe inmediato, para fortalecer sus capacidades en la gestión de la información.
11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
13. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

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

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                             |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|           |  |
|-----------|--|
| Educación | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios aprobados en Ingeniería Informática o afín a una carrera de tecnología. |
|-----------|--|



Experiencia

Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

### 7. CONOCIMIENTOS

- Ciclo de vida del desarrollo de software.
- Lenguajes de programación orientados a aplicaciones institucionales.
- Modelado de datos y consultas en bases de datos relacionales y no relacionales.
- Procesos de integración de aplicaciones y servicios web.
- Metodologías de pruebas de software (unitarias, integración, rendimiento, seguridad).
- Procedimientos de implementación y despliegue de aplicaciones.
- Documentación técnica de análisis, diseño y manuales de usuario.
- Técnicas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de aplicaciones.
- Normativa y lineamientos técnicos aplicables a la administración pública.
- Buenas prácticas de seguridad en el desarrollo y uso de aplicaciones.
- Herramientas de colaboración y trabajo con usuarios para la definición de métricas, reportes y visualizaciones.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |  |   |   |  |
|--|--|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |  | Nivel Ocupacional: <b>2</b>                     |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito                     | Ética y Confidencialidad                                       | Calidad y Calidez en el Servicio                | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Comunicación Escrita   | Comprensión Lectora  |   |   |  |
| Conductuales                           | Colaboración   | Manejo de situaciones bajo presión                             | Responsabilidad                                 |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Análisis de requerimientos tecnológicos para sistemas de información | Diseño, desarrollo e implementación de sistemas de información | Control de versiones de sistemas y aplicaciones |   |  |
| Genéricas o transversales              | Atención al Usuario  | Comunicación efectiva  |   |   |  |
| Gerenciales                            |  |  |   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 7.5.4. Técnico Especializado III de Análisis de Datos

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado III                      | Código nominal del puesto:                 | 401         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado III de Análisis de Datos | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | USI-DPP-035 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Sistemas de Información   | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de participar en la planificación, implementación y mantenimiento de procesos técnicos relacionados con la gestión de datos, para apoyar la operatividad de los servicios y contribuir al desarrollo institucional, conforme a la normativa vigente y a los estándares técnicos orientados al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y de información del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

- Participar en el diseño, modelado y mantenimiento de las estructuras de datos en bases de datos relacionales y no relacionales aplicando estándares de integridad y escalabilidad, con la finalidad de alinearlas con las necesidades del Instituto.
- Elaborar y actualizar los tableros de control, reportes e indicadores clave de desempeño, utilizando herramientas de visualización de datos con actualizaciones periódicas, para respaldar la toma de decisiones estratégicas y operativas.
- Integrar datos provenientes de diversas fuentes mediante procesos de validación y depuración, con el propósito de velar por su calidad, consistencia y seguridad en la gestión institucional.
- Participar en el diseño, implementación y mantenimiento de procesos de extracción, transformación y carga de datos automatizados documentando su funcionamiento, a requerimiento del jefe inmediato, con la finalidad de disponer de información actualizada y oportuna en los repositorios institucionales.
- Apoyar en el diseño, desarrollo y documentación de interfaces de programación de aplicaciones orientadas a la gestión, consulta y almacenamiento de datos aplicando estándares técnicos, para facilitar la interoperabilidad con los sistemas institucionales.
- Desarrollar aplicaciones institucionales aplicando la perspectiva de gestión de datos y utilizando metodologías de programación estructurada, a solicitud del jefe inmediato, con el propósito de proveer servicios confiables de información y respaldo a la institución.
- Aplicar técnicas de análisis de información avanzada, exploración de datos, inteligencia de negocios e inteligencia artificial en proyectos, favoreciendo la identificación de patrones y la generación de conocimiento útil para la gestión institucional.
- Colaborar con las áreas usuarias en la definición de métricas, reportes y visualizaciones personalizadas participando en sesiones técnicas, con la finalidad de impulsar la autogestión y el uso eficiente de la información institucional.
- Analizar, recomendar e implementar herramientas, metodologías y buenas prácticas en gestión de datos mediante revisiones técnicas periódicas, con el propósito de mejorar los procesos de análisis de la institución.
- Documentar procesos, modelos de datos, interfaces de programación y reportes generados elaborando manuales técnicos y guías prácticas, además de capacitar a usuarios clave y equipos de desarrollo en su interpretación y uso, con la finalidad de facilitar su mantenimiento y aprovechamiento institucional.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación / Unidad de Sistemas de Información

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                             |



### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios aprobados en Ingeniería Informática o afín a una carrera de tecnología. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.                           |

### 9. CONOCIMIENTOS

- Modelado de datos en bases relacionales y no relacionales.
- Procesos de integración, validación y depuración de datos.
- Herramientas de visualización de información e indicadores de gestión.
- Procedimientos de extracción, transformación y carga de datos (ETL).
- Interfaces de programación de aplicaciones (APIs) para gestión y consulta de información.
- Lenguajes de programación y consulta de bases de datos.
- Técnicas de análisis de información avanzada, minería de datos, inteligencia de negocios e inteligencia artificial a nivel práctico.
- Documentación técnica de procesos, modelos y reportes.
- Metodologías de mejora continua y gestión por procesos aplicadas a la información.
- Normativa y lineamientos técnicos aplicables a la administración pública en materia de gestión de datos.
- Buenas prácticas de seguridad de la información en el manejo de datos institucionales.
- Herramientas de colaboración y trabajo con usuarios para la definición de métricas, reportes y visualizaciones.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |  |   |   |  |
|--|--|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |  |   |   |  |
| Nivel Ocupacional: <b>2</b>            |  |  |   |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito         | Ética y Confidencialidad                                   | Calidad y Calidez en el Servicio                | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Comunicación Escrita                                     | Comprensión Lectora  |   |   |  |
| Conductuales                           | Colaboración   | Manejo de situaciones bajo presión                         | Responsabilidad                                 |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Gestión y optimización de bases de datos institucionales | Integración e interoperabilidad de sistemas de información | Control de versiones de sistemas y aplicaciones |   |  |
| Genéricas o transversales              | Atención al Usuario                                      | Comunicación efectiva                                      |   |   |  |
| Gerenciales                            |  |  |   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 7.5.5. Técnico I de Sistemas de Información

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I                                    | Código nominal del puesto:                 | 405         |
| Título funcional:                    | Técnico I de Sistemas de Información         | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | USI-DPP-036 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Sistemas de Información | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto operativo responsable de brindar soporte técnico en la instalación, mantenimiento y operación de la infraestructura tecnológica institucional, para velar por el funcionamiento continuo de redes, equipos y servicios tecnológicos del Instituto.

#### 3. TAREAS

1. Apoyar en la administración de bases de datos de sistemas institucionales, aplicando políticas de respaldo, validación y mantenimiento, con la finalidad de mantener la disponibilidad y confiabilidad de la información.
2. Monitorear el funcionamiento de los sistemas de información, analizando métricas y reportes técnicos, para contribuir a la detección temprana de incidencias y la mejora del rendimiento.
3. Elaborar documentación técnica, manuales de usuario y guías operativas de los sistemas desarrollados con base en los procedimientos establecidos para el efecto, con el propósito de facilitar su uso, comprensión y mantenimiento.
4. Apoyar en capacitaciones sobre el uso de sistemas de información a personal del Instituto, para fortalecer las competencias de los usuarios y mejorar el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas.
5. Apoyar en el monitoreo de la interoperabilidad entre sistemas, realizando pruebas y adaptaciones técnicas, con la finalidad de favorecer la integración y el intercambio de información institucional.
6. Colaborar en la implementación de esquemas de continuidad operativa y respaldo de sistemas clave, para disponer de alternativas de recuperación en caso de incidentes.
7. Participar, por requerimiento del jefe inmediato, en la elaboración de instrumentos técnicos y planificación del área, con el propósito de aportar insumos que fortalezcan la gestión institucional.
8. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
9. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
10. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

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

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                             |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel medio de Bachiller o carrera afín.  |
| Experiencia | Experiencia mínima de un año en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública. |

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Desarrollo de sistemas web.
- Manejo de bases de datos.
- Documentación técnica de sistemas.
- Pruebas y soporte de aplicaciones.
- Lenguajes y herramientas de programación.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).



### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

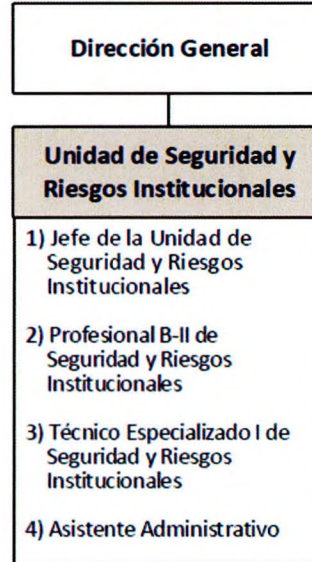
| Competencias Laborales del Puesto      |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |  | Nivel Ocupacional: <b>2</b>                                |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                                 | Calidad y Calidez en el Servicio                           | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                                      |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Colaboración                                     | Manejo de situaciones bajo presión                       | Responsabilidad  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Control de versiones de sistemas y aplicaciones  | Gestión y optimización de bases de datos institucionales | Integración e interoperabilidad de sistemas de información |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Atención al Usuario                              | Comunicación efectiva                                    |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |  |  |   |  |


### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

VIII. Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales:



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

- Descriptores de puestos

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>8. Jefe de la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales</b>  |  |  |  |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>   |  |  |  |
| Título nominal del puesto:  | Jefe Especializado II                                    | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:   | Jefe de la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | USRI-DPP-037   |
| Título funcional del Jefe inmediato:  | Director General   | Puestos bajo su supervisión:               | Profesional B-II de Seguridad y Riesgos Institucionales.<br>Técnico Especializado I de Seguridad y Riesgos Institucionales.<br>Asistente Administrativo. |
| <b>2. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |  |  |  |
| <p>Puesto de jefatura responsable de planificar, coordinar y supervisar las acciones orientadas a la protección integral de los activos, los trabajadores, los procesos institucionales y las víctimas del delito cuando se encuentren bajo la custodia del Instituto; mediante la identificación, análisis y mitigación de riesgos físicos, operativos y estratégicos, con un enfoque preventivo, proactivo y reactivo que promueve la resiliencia institucional, la cultura de seguridad y la toma de decisiones informadas frente a amenazas internas y externas.</p>  |  |  |  |
| <b>3. TAREAS</b>  |  |  |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar acciones institucionales de seguridad, a través del análisis de riesgos y la identificación de amenazas potenciales, para fortalecer la protección física, operativa y estratégica del Instituto, su personal, las víctimas del delito bajo custodia del Instituto, instalaciones y demás bienes de la institución.</li> <li>2. Coordinar las acciones de seguridad institucional en coordinación con la Dirección Administrativa, para velar por la protección integral de los trabajadores, víctimas del delito cuando se encuentren bajo la custodia del Instituto, instalaciones y bienes del Instituto de la Víctima.</li> <li>3. Supervisar la ejecución de las medidas de seguridad institucional, mediante el seguimiento a las acciones planificadas, para verificar su aplicación conforme a los lineamientos y normativa vigente.</li> <li>4. Diseñar e implementar políticas, protocolos y planes de seguridad institucional, considerando la seguridad física, estratégica y operativa en el marco de la normativa aplicable, para orientar la prevención, respuesta oportuna y control ante situaciones de riesgo.</li> <li>5. Diseñar y establecer mecanismos de protección para las víctimas del delito atendidas por el Instituto, aplicando los procedimientos y lineamientos definidos, para propiciar condiciones seguras durante su permanencia en las Sedes o Subsedes, o bajo resguardo institucional.</li> <li>6. En coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, fomentar la cultura institucional de prevención y seguridad, mediante acciones de sensibilización, capacitación y comunicación interna, orientadas al fortalecimiento de la gestión de riesgos y la corresponsabilidad del personal.</li> <li>7. Diseñar y proponer planes de continuidad operativa y recuperación ante emergencias, en atención a los lineamientos institucionales, para mantener la operatividad del Instituto frente a eventos disruptivos.</li> <li>8. Elaborar informes técnicos y reportes de riesgo, integrando información derivada del monitoreo y análisis institucional, para aportar insumos a la toma de decisiones estratégicas.</li> <li>9. Elaborar y actualizar manuales, protocolos y demás instrumentos administrativos de la Unidad, conforme a la normativa vigente, para contribuir a la estandarización de los procesos internos.</li> <li>10. Contribuir en la elaboración del Plan Operativo Anual, Plan Operativo Multianual e instrumentos de planificación, aportando insumos técnicos que fortalezcan la gestión institucional en lo que a su área corresponda.</li> <li>11. Coordinar la atención de requerimientos de la Dirección General, dentro del ámbito de su competencia, para favorecer la colaboración y articulación institucional.</li> <li>12. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución en temas relacionados con la seguridad física de las víctimas del delito.</li> <li>13. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que le sean requeridas de conformidad con la Ley y la normativa interna.</li> <li>14. Ejecutar otras tareas relacionadas con su competencia, que le sean asignadas por la Dirección General.</li> </ol> |  |  |  |

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | <p>Acreditar título universitario en Criminalística, Criminología, Investigación Criminal y Forense, Ciencias Policiales o carrera afín, y contar con la calidad de colegiado activo.</p> <p>Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en análisis forense, técnicas de investigación criminal, gestión de escena del crimen o disciplinas relacionadas con la investigación técnico-científica.</p> |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Gestión de riesgos y seguridad institucional.
- Metodologías para análisis de riesgos.
- Sistemas de monitoreo y alerta temprana aplicados a contextos institucionales.
- Evaluación de vulnerabilidades físicas, operativas y estratégicas.
- Seguridad industrial u ocupacional.
- Normativa legal y regulaciones aplicables.
- Elaboración e implementación de manuales de seguridad y protocolos de actuación.
- Protocolos de atención y protección de víctimas.
- Diseño de planes de evacuación, simulacros y control de accesos.
- Procedimientos de coordinación con autoridades de seguridad pública y organismos de protección.
- Gestión de redes de apoyo institucional y comunitario en contextos de riesgo.
- Herramientas digitales y análisis para la vigilancia, monitoreo y gestión de riesgos.
- Sistemas de almacenamiento seguro y clasificación de información sensible.
- Ciberseguridad.
- Uso de hojas de cálculo, software de análisis de datos y redacción de informes técnicos.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).
- Análisis de escenarios de conflictividad social y riesgos por contexto territorial.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                          |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|--------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  |                          |                                  |   |  |
| Nivel Ocupacional: 4              |  |                          |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora      |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Discreción                                       | Responsabilidad          |                                  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Acciones de seguridad                            | Análisis de riesgos      | Planes de seguridad              |   |  |
| Genéricas o transversales         | Pensamiento crítico                              | Comunicación efectiva    |                                  |   |  |
| Gerenciales                       | Liderazgo institucional                          | Toma de decisiones       |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

## 8.1. Profesional B-II de Seguridad y Riesgos Institucionales

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |              |
|--------------------------------------|--|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-II                           | Código nominal del puesto:                 | 305          |
| Título funcional:                    | Profesional B-II de Seguridad y Riesgos Institucionales  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | USRI-DPP-038 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de apoyar en la gestión de las acciones orientadas a la protección integral de los activos, los trabajadores, los procesos institucionales y las víctimas del delito cuando se encuentren bajo la custodia del Instituto de la Víctima; mediante la identificación, análisis y mitigación de riesgos físicos, operativos y estratégicos, con un enfoque preventivo, proactivo y reactivo que promueve la resiliencia institucional, la cultura de seguridad y la toma de decisiones informadas frente a amenazas internas y externas.

### 3. TAREAS

1. Diseñar y proponer metodologías de análisis de riesgos institucionales, para identificar riesgos potenciales a la seguridad física, operativa y estratégica del Instituto, su personal, las víctimas del delito y bienes.
2. Elaborar propuestas técnicas para el fortalecimiento de la seguridad institucional, con base en los riesgos identificados, la normativa aplicable y los lineamientos de la Unidad, para contribuir al diseño de políticas, protocolos y planes de prevención y respuesta.
3. Ejecutar las acciones de seguridad y vigilancia institucional, conforme a las políticas, protocolos y planes establecidos, para contribuir a la protección de las personas, instalaciones y bienes institucionales en las Sedes y Subsedes.
4. Realizar supervisiones técnicas de seguridad institucional en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, utilizando listas de verificación, registros y observaciones en campo, para identificar vulnerabilidades y proponer acciones preventivas o correctivas.
5. Implementar medidas de protección y resguardo a las víctimas del delito, conforme a los lineamientos y protocolos institucionales, para propiciar condiciones seguras durante su permanencia en las instalaciones o bajo custodia institucional.
6. Apoyar en el funcionamiento y monitoreo del sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) y otros mecanismos de alerta, verificando su operatividad y uso adecuado para la detección oportuna de riesgos.
7. Coordinar acciones con entidades de seguridad pública y organismos de protección, de acuerdo con los protocolos interinstitucionales y los lineamientos de la Unidad, para facilitar la respuesta ante amenazas o emergencias.
8. Desarrollar actividades de sensibilización y capacitación interna, mediante charlas, simulacros y campañas informativas, para fortalecer la cultura institucional de seguridad y prevención de riesgos, en coordinación con el Departamento de Capacitación y Formación de la Dirección de Recursos Humanos.
9. Administrar información clasificada bajo reserva confidencial y reportes de seguridad, conforme a los protocolos de confidencialidad y resguardo institucional, para mantener la integridad y disponibilidad de los datos.
10. Elaborar informes técnicos y reportes de riesgo, integrando hallazgos, análisis y recomendaciones, para proporcionar insumos a la toma de decisiones de la jefatura.
11. Colaborar en la elaboración y actualización de planes de continuidad operativa y recuperación ante emergencias, aplicando criterios técnicos y análisis de impacto, para fortalecer la resiliencia institucional frente a eventos disruptivos.
12. Analizar información del entorno sociopolítico y territorial, recopilando datos de fuentes oficiales y comunitarias, para anticipar riesgos que puedan afectar a las víctimas, al personal o a los activos institucionales.
13. Participar en la elaboración y actualización de manuales, protocolos y demás instrumentos administrativos, conforme a los lineamientos de la Unidad, para contribuir a la estandarización de los procedimientos de seguridad.
14. Apoyar la formulación del plan operativo de la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales, aportando insumos técnicos y actividades específicas, para integrar las acciones del área a los objetivos estratégicos institucionales.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que, de conformidad con la Ley y la normativa interna, le sean requeridas.
17. Ejecutar otras tareas relacionadas con su competencia, que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | <p>Acreditar título universitario en Criminalística, Criminología, Investigación Criminal y Forense, Ciencias Policiales o carrera afín, y contar con la calidad de colegiado activo.</p> <p>Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en análisis forense, técnicas de investigación criminal, gestión de escena del crimen o disciplinas relacionadas con la investigación técnico-científica.</p> |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Gestión de riesgos y seguridad institucional.
- Metodologías para análisis de riesgos.
- Sistemas de monitoreo y alerta temprana aplicados a contextos institucionales.
- Evaluación de vulnerabilidades físicas, operativas y estratégicas.
- Seguridad industrial u ocupacional.
- Normativa legal y regulaciones aplicables.
- Elaboración e implementación de manuales de seguridad y protocolos de actuación.
- Protocolos de atención y protección de víctimas.
- Diseño de planes de evacuación, simulacros y control de accesos.
- Procedimientos de coordinación con autoridades de seguridad pública y organismos de protección.
- Manejo de personal.
- Gestión de redes de apoyo institucional y comunitario en contextos de riesgo.
- Herramientas digitales y análisis para la vigilancia, monitoreo y gestión de riesgos.
- Sistemas de almacenamiento seguro y clasificación de información sensible.
- Ciberseguridad.
- Uso de hojas de cálculo, software de análisis de datos y redacción de informes técnicos.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).
- Análisis de escenarios de conflictividad social y riesgos por contexto territorial.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                             |                                    |   |  |
|--|--|-----------------------------|------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>3</b> |                                    |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad    | Calidad y Calidez en el Servicio   | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora         |                                    |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Discreción                                       | Responsabilidad             | Manejo de situaciones bajo presión |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Acciones de seguridad                            | Análisis de riesgos         | Cultura de prevención              | Planes de seguridad                             |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Adaptación al cambio                             | Comunicación efectiva       |                                    |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |                             |                                    |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

## 8.2. Técnico Especializado I de Seguridad y Riesgos Institucionales

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |              |
|--------------------------------------|--|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I  | Código nominal del puesto:                 | 403          |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado I de Seguridad y Riesgos Institucionales | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | USRI-DPP-039 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales       | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico responsable de ejecutar acciones orientadas a la protección integral de los activos, los trabajadores, los procesos institucionales y las víctimas del delito cuando se encuentren bajo la custodia en las Sedes o Subsedes del Instituto de la Víctima; mediante la aplicación de medidas preventivas, la detección de riesgos y la implementación de controles operativos que fortalezcan la seguridad física y la respuesta institucional ante situaciones de emergencia, contribuyendo al desarrollo de una cultura de prevención, disciplina y corresponsabilidad en materia de seguridad.

### 3. TAREAS

1. Realizar en coordinación con Recursos Humanos las inspecciones y análisis en las instalaciones del Instituto y sus áreas adyacentes, para detectar condiciones y actos inseguros en el entorno laboral y proponer acciones preventivas que contribuyan a la seguridad en las Sedes y Subsedes del Instituto, de acuerdo con sus competencias.
2. Apoyar en la implementación de políticas, protocolos y planes de seguridad institucional, participando en las actividades de seguimiento y control, para contribuir al cumplimiento de las medidas preventivas establecidas.
3. Monitorear el cumplimiento de las normativas y protocolos de seguridad institucional en las sedes y subsedes, mediante la supervisión de las acciones del personal y el registro de observaciones, para contribuir a la prevención de riesgos.
4. En coordinación con Recursos Humanos, verificar la instalación, mantenimiento y uso del equipo de señalización, contra incendios y de respuesta ante sismos, para mantener su funcionamiento y disponibilidad en caso de emergencia, de acuerdo con sus competencias.
5. Apoyar la gestión del personal de seguridad institucional, colaborando en la asignación de turnos, el seguimiento al desempeño y el cumplimiento de instrucciones, para mantener la operatividad y disciplina del equipo.
6. Colaborar en la investigación de incidentes y eventos de seguridad, recopilando información y documentando las causas, para proponer medidas correctivas y preventivas, de acuerdo con sus competencias.
7. En coordinación con Recursos Humanos, apoyar la ejecución de simulacros y acciones de respuesta ante emergencias, en cumplimiento de los planes y protocolos establecidos, para fortalecer la preparación institucional, de acuerdo con sus competencias.
8. Registrar y reportar las actividades, novedades e incidentes de seguridad, integrando la información en los controles y reportes de la Unidad, para mantener actualizados los registros institucionales.
9. Participar en acciones de mejora continua en materia de seguridad, aportando observaciones y propuestas que fortalezcan la gestión técnica de la Unidad.
10. Servir de enlace operativo con entidades externas de seguridad o protección, en coordinación con la jefatura de la Unidad, para facilitar la atención de requerimientos o emergencias.
11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que, de conformidad con la Ley y la normativa interna, le sean requeridas.
13. Ejecutar otras tareas relacionadas con su competencia, que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales

### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|           |   |
|-----------|---|
| Educación | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en criminalística, criminología o carrera afín. |
|-----------|---|

Experiencia

Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Gestión de riesgos y seguridad institucional.
- Metodologías para análisis de riesgos.
- Sistemas de monitoreo y alerta temprana aplicados a contextos institucionales.
- Evaluación de vulnerabilidades físicas, operativas y estratégicas.
- Seguridad industrial u ocupacional.
- Normativa legal y regulaciones aplicables.
- Elaboración e implementación de manuales de seguridad y protocolos de actuación.
- Protocolos de atención y protección de víctimas.
- Diseño de planes de evacuación, simulacros y control de accesos.
- Procedimientos de coordinación con autoridades de seguridad pública y organismos de protección.
- Manejo de personal.
- Gestión de redes de apoyo institucional y comunitario en contextos de riesgo.
- Herramientas digitales y análisis para la vigilancia, monitoreo y gestión de riesgos.
- Sistemas de almacenamiento seguro y clasificación de información sensible.
- Ciberseguridad.
- Uso de hojas de cálculo, software de análisis de datos y redacción de informes técnicos.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).
- Análisis de escenarios de conflictividad social y riesgos por contexto territorial.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                    |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2               |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Organización del trabajo                         | Comprensión Lectora                |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Colaboración                                     | Manejo de situaciones bajo presión | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Acciones de seguridad                            | Cultura de prevención              | Planes de seguridad              |   |  |
| Genéricas o transversales         | Atención al usuario                              | Adaptación al cambio               |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |                                    |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

### 8.3. Asistente Administrativo

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I   | Código nominal del puesto:                 | 405         |
| Título funcional:                    | Asistente Administrativo                              | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | PTR-DPP-002 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico que tiene como propósito brindar apoyo administrativo, documental y organizativo, contribuyendo al funcionamiento eficiente y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Apoyar en las distintas acciones de la unidad administrativa a través de la gestión de sus procesos internos, conforme a los lineamientos institucionales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Elaborar documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la dependencia, revisando su contenido, mediante la utilización de los formatos institucionales, para la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre las dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial de la unidad administrativa en formato físico y digital conforme a criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
6. Organizar la logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, gestionando recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
7. Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia de la dependencia a quien corresponda, conforme a los procedimientos establecidos, con el fin de propiciar su oportuna y correcta tramitación.
8. Preparar minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos administrativos que se deriven de reuniones organizadas por la dependencia, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
9. Coordinar y dar seguimiento a la agenda del jefe inmediato, programando actividades de manera estructurada a fin de facilitar el cumplimiento eficiente de su función administrativa.
10. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con el jefe inmediato, recibéndolos con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de velar por una atención oportuna, ordenada y profesional.
11. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de metas definidas.
12. Elaborar reportes periódicos de actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, con la finalidad de facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
13. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, para la operatividad continua de la unidad administrativa.
14. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel medio de Secretaría, Bachiller o carrera afín.  |
| Experiencia | Experiencia mínima de un año en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública. |

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Elaboración, registro y archivo de documentos oficiales.
- Normas de redacción formal para elaborar oficios, actas, memorandos, circulares y minutas.
- Técnicas para transmitir información de manera clara, precisa y oportuna.
- Organización de reuniones, eventos y actividades, así como gestión de logística, recursos y compromisos relacionados.
- Normas de cortesía y orientación para brindar atención adecuada a usuarios internos y externos, funcionarios y visitantes, canalizando solicitudes según su naturaleza.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2                              |                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |   |                                  |   |  |

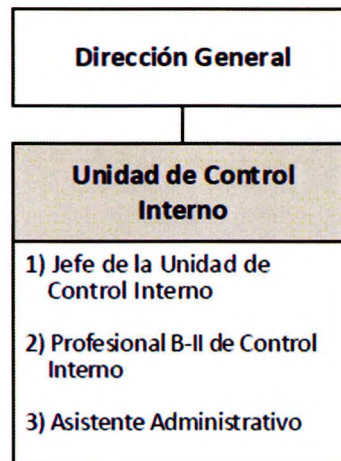
**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



## IX. Unidad de Control Interno

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



- Descriptores de puestos

**9. Jefe de la Unidad de Control Interno**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |                                      |  |  |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II                | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Control Interno | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UCI-DPP-040  |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director General                     | Puestos bajo su supervisión:               | Profesional B-II de Control Interno. Asistente Administrativo. |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto de jefatura responsable de revisar y aprobar investigaciones de posibles faltas administrativas o hechos que puedan constituir ilícitos penales cometidos por personal del Instituto, así como de coordinar la aplicación del régimen disciplinario institucional, en cumplimiento de la normativa vigente. Su labor contribuye a mantener y hacer cumplir los principios generales del régimen disciplinario del Instituto.

**3. TAREAS**

1. Revisar y aprobar investigaciones de los hechos que puedan constituir faltas administrativas o ilícitos penales mediante la recopilación de evidencia física y digital, entrevistas a testigos y análisis de la normativa aplicable, con el propósito de conformar los expedientes para realizar los procedimientos disciplinarios con base en las evidencias que lo sustenten.
2. Evaluar la procedencia de las denuncias o señalamientos presentados a la Unidad de Control Interno, mediante el análisis de criterios y evidencia inicial, con la finalidad de notificar si existe mérito para iniciar procedimientos disciplinarios y dar cumplimiento al debido proceso.
3. Revisar y aprobar informes sobre los casos investigados utilizando como base la normativa vigente, con conclusiones y recomendaciones sustentadas en hechos y fundamentos de derecho, y trasladarlas a la Dirección General para que esta pueda emitir la resolución correspondiente, conforme al procedimiento disciplinario.
4. Proponer medidas disciplinarias según la falta, incluyendo la destitución, cuando la gravedad de la falta lo amerite, mediante informes fundamentados en la normativa vigente, con el fin de contribuir al cumplimiento del debido proceso.
5. Solicitar al Departamento Jurídico la presentación de denuncias ante el Ministerio Público, cuando los hechos investigados puedan constituir delitos, a través de requerimientos formales y con el respaldo documental correspondiente, con el propósito de iniciar las acciones legales pertinentes conforme al marco legal vigente.
6. Supervisar el seguimiento de las faltas administrativas en proceso, mediante el establecimiento de controles, informes de avance, entre otras acciones correspondientes, con la finalidad de mantener actualizada la situación de cada procedimiento disciplinario y contribuir a su resolución.
7. Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos, la anotación y posterior cancelación de sanciones firmes en expedientes del personal, utilizando los medios de comunicación oficiales, para mantener actualizada la situación disciplinaria del personal en los registros institucionales y dar cumplimiento al proceso administrativo disciplinario.
8. Asesorar a la Dirección General y a otras dependencias del Instituto de la Víctima, en la interpretación y aplicación del régimen disciplinario, así como en la prevención de faltas, mediante la emisión de opiniones técnicas y la realización de reuniones de orientación, con el propósito de promover una adecuada aplicación del régimen disciplinario.
9. Mantener un registro sistematizado y confidencial de los casos investigados, mediante un control restringido, con el fin de resguardar la trazabilidad, integridad y la información, conforme a los principios de legalidad, debido proceso y protección de datos personales.
10. Realizar notificaciones relacionadas con los Procesos Administrativos Disciplinarios dirigidas a los trabajadores sujetos al mismo, así como a las autoridades que intervengan en dicho proceso, con el fin de dar cumplimiento a las actuaciones administrativas correspondientes.
11. Proponer manuales, protocolos, procedimientos e instrumentos administrativos bajo la competencia de la Unidad a su cargo, con base en las disposiciones normativas, para estandarizar procesos internos en cumplimiento de las políticas institucionales y el marco legal vigente.
12. Proponer el plan operativo anual, plan operativo multianual e instrumentos de planificación de la Unidad a su cargo, basándose en la planificación estratégica, presupuesto y metas institucionales, conforme a los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y la normativa aplicable.
13. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
14. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.



15. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Unidad de Control Interno

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, Criminalística, Criminología, Administración Pública o carrera afín, y contar con la calidad de colegiado activo.  
Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en régimen disciplinario, control interno, ética pública o investigación administrativa.

Experiencia Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procesos de régimen disciplinario
- Aplicación, supervisión y evaluación de procedimientos disciplinarios conforme a la normativa aplicable, velando por la aplicación el debido proceso.
- Normativa legal aplicable en materia disciplinaria y penal
- Conocimiento del marco jurídico nacional e institucional.
- Procesos de investigación de faltas administrativas y hechos posiblemente delictivos.
- Técnicas de recopilación de evidencias, entrevistas, análisis de indicios y elaboración de informes de investigación, respetando la confidencialidad y estándares legales y éticos.
- Gestión y documentación de expedientes disciplinarios.
- Organización, sistematización y resguardo de expedientes físicos y digitales.
- Redacción técnica jurídica y administrativa.
- Elaboración de dictámenes, informes, resoluciones, opiniones legales y propuestas normativas claras, fundamentadas en derecho.
- Control de procesos internos
- Coordinación de tareas, asignación de responsabilidades, seguimiento de plazos y evaluación de resultados en investigaciones y procesos disciplinarios.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                             |                                  |   |  |
|---|--|-----------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b> |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad    | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                 | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora         |                                  |   |  |
| Conductuales                            | Discreción                                       | Responsabilidad             |                                  |   |  |
| Específicas o Técnicas                  | Asesoría en procesos disciplinarios              | Evaluación disciplinaria    | Investigación administrativa     |   |  |
| Genéricas o transversales               | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico         |                                  |   |  |
| Gerenciales                             | Liderazgo institucional                          | Toma de decisiones          |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

**9.1. Profesional B-II de Control Interno**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|   |                                      |   |             |
|---|--------------------------------------|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Profesional Especializado B-II       | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 305         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Profesional B-II de Control Interno  | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | UCI-DPP-041 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe de la Unidad de Control Interno | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto profesional responsable de realizar la investigación, documentación y seguimiento de posibles faltas administrativas o hechos que puedan constituir ilícitos penales cometidos por personal del Instituto, así como de dar seguimiento y ejecutar los procedimientos del régimen disciplinario, conforme al marco legal y normativo aplicable. Su labor contribuye a la consolidación del debido proceso, la integridad institucional y el cumplimiento de los principios del régimen disciplinario del Instituto.

**3. TAREAS**

1. Dar atención a denuncias de hechos que pueden ser constitutivos de faltas administrativas o ilícitos penales, asignados por el jefe inmediato, con el propósito de establecer elementos para dar inicio al proceso administrativo disciplinario con base en los procedimientos vigentes.
2. Investigar, documentar y registrar hechos que puedan constituir faltas administrativas o ilícitos penales mediante la ejecución de entrevistas documentadas, obtención de evidencia física y digital, y revisión de normativa aplicable para cada caso, con el propósito de conformar expedientes técnicos que respalden la apertura de un procedimiento disciplinario.
3. Analizar y clasificar las denuncias o señalamientos presentados ante la Unidad de Control Interno, aplicando criterios técnicos, evidencia preliminar y su correspondencia con el procedimiento disciplinario, con la finalidad de trasladar información verificable al jefe inmediato, para que pueda determinar la procedencia de iniciar o archivar un procedimiento disciplinario.
4. Elaborar y sustentar informes técnicos y recomendaciones derivadas de las investigaciones realizadas, utilizando el marco normativo vigente y aplicable a los trabajadores del Instituto de la Víctima, para remitirlos al jefe inmediato, a efecto que este determine las acciones correspondientes y dar cumplimiento al debido proceso.
5. Redactar y justificar propuestas de medidas disciplinarias proporcionales a la gravedad de la falta cometida, a través de informes, los cuales deben estar sustentados en el análisis de pruebas y la normativa disciplinaria vigente en el Instituto de la Víctima, con el fin de contribuir al cumplimiento del proceso disciplinario.
6. Preparar informes con requerimientos de denuncia para ser trasladados al Departamento Jurídico para su presentación ante el Ministerio Público que incluyan evidencias, actas y análisis formal del hecho investigado, con el propósito de facilitar las acciones legales correspondientes.
7. Monitorear y reportar el avance de expedientes disciplinarios ingresados a la Unidad de Control Interno utilizando cronogramas, matrices de control y reportes de seguimiento periódico, para mantener actualizada la situación procesal de cada caso y fortalecer el control institucional sobre los procedimientos.
8. Dar seguimiento a la anotación o cancelación de sanciones en los expedientes laborales de los trabajadores del Instituto de la Víctima, a través de comunicaciones formales y revisión documental en conjunto con la Dirección de Recursos Humanos, con la finalidad de que los registros disciplinarios reflejen de forma precisa el estado actual de cada expediente de personal.
9. Emitir a requerimiento del jefe inmediato, criterios técnicos sobre el régimen disciplinario y prevención de faltas, mediante asesorías documentadas, capacitaciones internas, participación en mesas técnicas, entre otros, para contribuir a una cultura organizacional basada en el cumplimiento normativo y la ética institucional.
10. Registrar y custodiar la información relativa a los casos investigados mediante el uso de sistemas de almacenamiento con acceso restringido y protocolos de confidencialidad, con el propósito de preservar la integridad de la información disciplinaria conforme al marco legal establecido en el Instituto de la Víctima.
11. Elaborar y actualizar a requerimiento de jefe inmediato, manuales, protocolos, procedimientos y demás herramientas administrativas de la Unidad de Control Interno, basándose en el análisis de procesos internos y normativa vigente del Instituto de la Víctima, para estandarizar prácticas operativas y mejorar la eficiencia en la gestión disciplinaria.
12. Realizar notificaciones relacionadas con los Procesos Administrativos Disciplinarios dirigidas a los trabajadores sujetos al mismo, así como a las autoridades que intervengan en dicho proceso, con el fin de dar cumplimiento a las actuaciones administrativas correspondientes.
13. Apoyar en la formulación del plan operativo anual y demás instrumentos de planificación de la Unidad de Control Interno, utilizando metas institucionales, recursos disponibles y cronogramas específicos, con la finalidad de alinear las acciones de la Unidad con los objetivos estratégicos institucionales.
14. Elaborar informes técnicos, resoluciones, actas, minutas, memorias de trabajo relacionadas a los procesos administrativos disciplinarios, con la finalidad de conformar el expediente de mérito.



15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Unidad de Control Interno

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | <p>Acreditar título universitario a nivel de licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, Criminalística, Criminología, Administración Pública o carrera afín, y contar con la calidad de colegiado activo.</p> <p>Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en régimen disciplinario, control interno, ética pública o investigación administrativa.</p> |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos disciplinarios conforme a la normativa aplicable, velando por la aplicación el debido proceso.
- Normativa legal aplicable en materia disciplinaria y penal
- Procesos de investigación de faltas administrativas y hechos posiblemente delictivos
- Técnicas de recopilación de evidencias, entrevistas, análisis de indicios y elaboración de informes de investigación, respetando la confidencialidad y estándares legales y éticos.
- Gestión y documentación de expedientes disciplinarios
- Organización, sistematización y resguardo de expedientes físicos y digitales.
- Redacción técnica jurídica y administrativa: Elaboración de dictámenes, informes, resoluciones, opiniones legales y propuestas normativas claras, fundamentadas en derecho.
- Control de procesos internos
- Coordinación de tareas, asignación de responsabilidades, seguimiento de plazos y evaluación de resultados en investigaciones y procesos disciplinarios.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                      |                                  |   |  |
|--|--|--------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                      | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad             | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                  |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Discreción                                       | Manejo de situaciones bajo presión   | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Asesoría en procesos disciplinarios              | Control de información disciplinaria | Evaluación disciplinaria         | Informes de investigación                       |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Adaptación al cambio                             | Comunicación efectiva                |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |                                      |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

## 9.2. Asistente Administrativo

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                      |  |             |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I                            | Código nominal del puesto:                 | 405         |
| Título funcional:                    | Asistente Administrativo             | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | PTR-DPP-002 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Control Interno | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico que tiene como propósito brindar apoyo administrativo, documental y organizativo, contribuyendo al funcionamiento eficiente y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto de la Víctima.

### 3. TAREAS

1. Apoyar en las distintas acciones de la unidad administrativa a través de la gestión de sus procesos internos, conforme a los lineamientos institucionales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Elaborar documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la dependencia, revisando su contenido, mediante la utilización de los formatos institucionales, para la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre las dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial de la unidad administrativa en formato físico y digital conforme a criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
6. Organizar la logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, gestionando recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
7. Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia de la dependencia a quien corresponda, conforme a los procedimientos establecidos, con el fin de propiciar su oportuna y correcta tramitación.
8. Preparar minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos administrativos que se deriven de reuniones organizadas por la dependencia, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
9. Coordinar y dar seguimiento a la agenda del jefe inmediato, programando actividades de manera estructurada a fin de facilitar el cumplimiento eficiente de su función administrativa.
10. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con el jefe inmediato, recibiendo con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, para una atención oportuna, ordenada y profesional.
11. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de metas definidas.
12. Elaborar reportes periódicos de actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, con la finalidad de facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
13. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, para la operatividad continua de la unidad administrativa.
14. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Unidad de Control Interno



### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel medio de Secretaria, Bachiller o carrera afín.  |
| Experiencia | Experiencia mínima de un año en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública. |

### 7. CONOCIMIENTOS

- Elaboración, registro y archivo de documentos oficiales.
- Normas de redacción formal para elaborar oficios, actas, memorandos, circulares y minutas.
- Técnicas para transmitir información de manera clara, precisa y oportuna.
- Organización de reuniones, eventos y actividades, así como gestión de logística, recursos y compromisos relacionados.
- Normas de cortesía y orientación para brindar atención adecuada a usuarios internos y externos, funcionarios y visitantes, canalizando solicitudes según su naturaleza.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

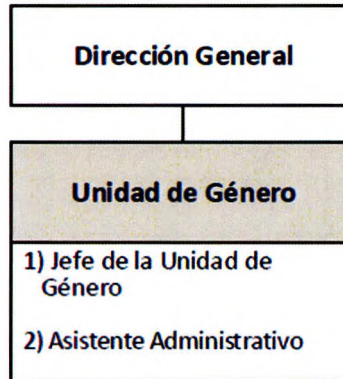
| Competencias Laborales del Puesto      |  |   |                                  |   |  |
|--|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>2</b>                       |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| Conductuales                           | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| Genéricas o transversales              | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| Gerenciales                            |  |   |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

X. Unidad De Género

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



- Descriptores de puestos

## 10. Jefe de la Unidad de Género

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                             |  |                          |
|--------------------------------------|-----------------------------|--|--------------------------|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II       | Código nominal del puesto:                 | 202                      |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Género | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UG-DPP-042               |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director General            | Puestos bajo su supervisión:               | Asistente Administrativo |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de coordinar los procesos vinculados con la gestión de las políticas de género, mediante la formulación, ejecución y seguimiento de acciones estratégicas, con el propósito de fortalecer el enfoque de género en la gestión institucional.

### 3. TAREAS

1. Proponer acciones para la planificación institucional con enfoque de género, con el propósito de integrar los procesos de la unidad a su cargo dentro de la gestión institucional.
2. Organizar en conjunto con las dependencias competentes del Instituto de la Víctima eventos de sensibilización dirigidos al personal institucional, con el fin de promover prácticas que favorezcan la equidad en la gestión institucional.
3. Fomentar estrategias de formación sobre el principio de igualdad, mediante la coordinación con las áreas responsables y la elaboración de propuestas técnicas, para fortalecer la comprensión institucional y la aplicación progresiva del enfoque de género en las funciones del Instituto.
4. Proponer lineamientos para incorporar la equidad de género a partir del análisis normativo y la revisión de buenas prácticas institucionales, para disponer de directrices que coadyuven a la gestión con enfoque de género.
5. Proponer la actualización o formulación de manuales, reglamentos, instructivos y guías del área en coordinación con las instancias competentes y con base en las necesidades identificadas, para contribuir a la disponibilidad de herramientas técnicas que fortalezcan la gestión con enfoque de género.
6. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
7. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
8. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Unidad de Género

### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título Universitario de Administración Pública, Ciencias Políticas, Ciencias Jurídicas y Sociales o carrera afín, y contar con la calidad de colegiado activo.<br><br>Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en derechos humanos, equidad e igualdad de género, políticas públicas con enfoque de género, o afín. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa en materia de género y derechos humanos, marco jurídico nacional e internacional aplicable a la igualdad y no discriminación.
- Procesos de institucionalización del enfoque de género, tales como incorporación de la perspectiva de género en la planificación, programación y gestión institucional.
- Formulación de lineamientos y directrices técnicas: Elaboración de propuestas normativas y operativas que promuevan la equidad de género.
- Diseño y coordinación de procesos formativos: Metodologías de sensibilización y capacitación institucional con enfoque de género.
- Gestión interinstitucional: Coordinación y articulación de acciones con dependencias internas y externas para el cumplimiento de objetivos en materia de género.
- Gestión documental y elaboración de informes: Organización, análisis y redacción de informes técnicos y administrativos vinculados al área de género.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                   |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|-----------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  | Nivel Ocupacional: 4              |                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora               |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Discreción                                       | Responsabilidad                   |                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Acciones de igualdad                             | Asesoría en género                | Capacitación en género           |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico               |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                | Liderazgo institucional                          | Gestión estratégica institucional |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



### 10.1. Asistente Administrativo

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                             |  |             |
|--------------------------------------|-----------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I                   | Código nominal del puesto:                 | 405         |
| Título funcional:                    | Asistente Administrativo    | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | PTR-DPP-002 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Género | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico que tiene como propósito brindar apoyo administrativo, documental y organizativo, contribuyendo al funcionamiento eficiente y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Apoyar en las distintas acciones de la unidad administrativa a través de la gestión de sus procesos internos, conforme a los lineamientos institucionales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Elaborar documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la dependencia, revisando su contenido, mediante la utilización de los formatos institucionales, para la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre las dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial de la unidad administrativa en formato físico y digital conforme a criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
6. Organizar la logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, gestionando recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
7. Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia de la dependencia a quien corresponda, conforme a los procedimientos establecidos, con el fin de propiciar su oportuna y correcta tramitación.
8. Preparar minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos administrativos que se deriven de reuniones organizadas por la dependencia, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
9. Coordinar y dar seguimiento a la agenda del jefe inmediato, programando actividades de manera estructurada a fin de facilitar el cumplimiento eficiente de su función administrativa.
10. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con el jefe inmediato, recibidos con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, para una atención oportuna, ordenada y profesional.
11. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de metas definidas.
12. Elaborar reportes periódicos de actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, con la finalidad de facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
13. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, para la operatividad continua de la unidad administrativa.
14. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Unidad de Género

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel medio de Secretaria, Bachiller o carrera afín.  |
| Experiencia | Experiencia mínima de un año en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública. |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Elaboración, registro y archivo de documentos oficiales.
- Normas de redacción formal para elaborar oficios, actas, memorandos, circulares y minutas.
- Técnicas para transmitir información de manera clara, precisa y oportuna.
- Organización de reuniones, eventos y actividades, así como gestión de logística, recursos y compromisos relacionados.
- Normas de cortesía y orientación para brindar atención adecuada a usuarios internos y externos, funcionarios y visitantes, canalizando solicitudes según su naturaleza.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).




**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |   | Nivel Ocupacional: 1             |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |   |                                  |   |  |

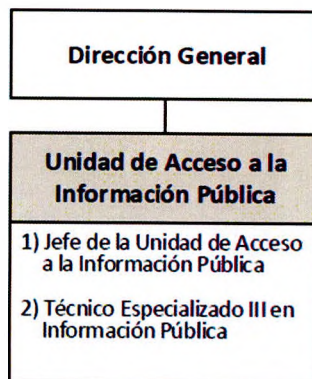
**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

XI. Unidad De Acceso a la Información Pública

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



- Descriptores de puestos

## 11. Jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |  |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II                                | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UIP-DPP-043                                      |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director General                                     | Puestos bajo su supervisión:               | Técnico Especializado III en Información Pública |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, en lo que corresponde al Instituto de la Víctima como sujeto obligado; mediante la implementación de las acciones necesarias para la transparencia, la adecuada gestión de solicitudes de información, la actualización de los medios de difusión oficiales y el cumplimiento de los principios establecidos en la normativa vigente.

### 3. TAREAS

1. Coordinar la gestión de las solicitudes de acceso a la información pública, procurando el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley y que la información emitida sea veraz, completa y conforme a lo dispuesto en el Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, con el propósito de dar cumplimiento a las obligaciones legales del Instituto en materia de acceso a la información.
2. Supervisar la orientación brindada a los solicitantes para la correcta formulación de sus solicitudes de información pública, mediante la definición de lineamientos y la supervisión de los procedimientos, requisitos y canales disponibles conforme a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, con el propósito de propiciar una tramitación eficiente de las solicitudes recibidas, en concordancia con los procedimientos internos y la normativa aplicable.
3. Supervisar el traslado oportuno de la información pública requerida o la notificación de la denegatoria correspondiente, con base en la información oficial remitida por las unidades administrativas competentes, conforme a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, a efecto de dar cumplimiento al procedimiento legal de respuesta a solicitudes, en el marco de las obligaciones del Instituto como sujeto obligado.
4. Supervisar que se expida copia simple o certificada de la información pública solicitada, previa verificación de que dicha información se encuentra disponible en los archivos de las unidades administrativas competentes que la generan y custodian, conforme a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, a efecto de dar cumplimiento a las solicitudes de información conforme a la normativa vigente y a los procedimientos institucionales aplicables.
5. Revisar que las resoluciones sobre las solicitudes de acceso a la información pública estén fundamentadas en la normativa vigente, y remitirlos a la autoridad competente para su revisión y aprobación, a fin de contribuir a la emisión de respuestas fundamentadas y oportunas a las solicitudes planteadas por los usuarios, conforme al marco legal aplicable.
6. Coordinar con el Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica del Instituto de la Víctima, la publicación de la información de oficio en la página web institucional ([www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)); verificando su actualización periódica y el cumplimiento de lo establecido por la Ley de Acceso a la Información Pública.
7. Dirigir y supervisar la aplicación de las normas y procedimientos contenidos en la Ley de Acceso a la Información Pública, verificando que las dependencias responsables cumplan con sus obligaciones, debiendo proponer medidas correctivas o de mejora cuando sea necesario, a efecto de fortalecer el cumplimiento institucional de las disposiciones legales en materia de acceso a la información.
8. Supervisar la elaboración y presentación del Informe Preliminar y Anual, conforme a lo establecido en el Artículo 48 de la Ley de Acceso a la Información Pública, dando seguimiento para que se recopile y traslade a los formatos correspondientes la información relacionada con las solicitudes recibidas, atendidas, denegadas y en proceso, con la finalidad de documentar el cumplimiento de las obligaciones institucionales en materia de acceso a la información y remitirlo a las instancias correspondientes, según lo dispuesto por la normativa vigente.
9. Elaborar y actualizar los diferentes manuales, reglamentos, protocolos, instructivos, guías, y otros documentos relacionados de su área mediante la revisión de la normativa vigente, el análisis de los procesos institucionales y la identificación de buenas prácticas en materia de acceso a la información pública, con el objetivo de mantener actualizados los instrumentos técnicos que regulan la gestión de la Unidad y fortalecer la aplicación coherente de los procedimientos internos.
10. Trasladar información de los planes operativos anuales (POA) a los formatos institucionales, con el fin de contribuir a la programación presupuestaria.



11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
13. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Unidad de Acceso a la Información Pública

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título Universitario en Ciencias Políticas, Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, contar con la calidad de colegiado activo.

Preferiblemente, acreditar estudios en Derecho Administrativo, Derecho Constitucional o especialidad afín.

Experiencia Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa legal vigente en materia de acceso a la información pública, en especial el Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
- Procedimientos administrativos aplicables a la gestión documental institucional, para la organización, resguardo y disposición de la información bajo principios de transparencia y disponibilidad.
- Herramientas y metodologías para la elaboración de informes técnicos y resoluciones administrativas en el marco del acceso a la información pública.
- Funcionamiento de los sistemas de información y medios electrónicos institucionales utilizados para la publicación de información de oficio y atención a solicitudes.
- Principios de legalidad, publicidad, gratuidad y máxima divulgación como ejes rectores de la gestión del acceso a la información pública en instituciones del sector público.
- Mecanismos de coordinación interinstitucional e intrainstitucional para la recopilación y sistematización de información pública bajo responsabilidad de distintas unidades administrativas.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |  |                                     |   |  |
|-----------------------------------|--|--|-------------------------------------|---|--|
| Categoría del Puesto: Jefatura    |  | Nivel Ocupacional: 4                         |                                     |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                          |                                     |   |  |
| Conductuales                      | Discreción                                       | Responsabilidad                              |                                     |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Atención de solicitudes de información pública   | Normativa de Acceso a la Información Pública | Resoluciones de información pública |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                          |                                     |   |  |
| Gerenciales                       | Liderazgo institucional                          | Toma de decisiones                           |                                     |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 11.1. Técnico Especializado III en Información Pública

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado III                            | Código nominal del puesto:                 | 401         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado III en Información Pública     | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UIP-DPP-044 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Acceso a la Información Pública | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de ejecutar y dar seguimiento a los procesos relacionados con la atención de solicitudes de acceso a la información pública, la organización y actualización de la información institucional y el apoyo en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, en lo que corresponde al Instituto de la Víctima como sujeto obligado, conforme a la normativa aplicable.

#### 3. TAREAS

1. Recibir, registrar y dar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública, dentro de los plazos establecidos por la Ley, velando porque la información sea veraz, completa y conforme a lo dispuesto en el Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública, con el propósito de dar cumplimiento a las obligaciones legales del Instituto en materia de acceso a la información.  
Atender y brindar orientación a los solicitantes para la correcta formulación de sus solicitudes de información pública, explicando los procedimientos, requisitos y canales disponibles conforme a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, con el propósito de propiciar una tramitación eficiente de las solicitudes recibidas, conforme a los procedimientos internos y a la normativa aplicable.
2. Elaborar proyectos de resolución sobre las solicitudes de acceso a la información pública, fundamentados en la normativa vigente, y remitirlos al jefe inmediato para su revisión y aprobación, a fin de contribuir a la emisión de respuestas fundamentadas y oportunas a las solicitudes planteadas por los usuarios, conforme al marco legal aplicable.
3. Trasladar al solicitante la información pública requerida o notificar la denegatoria correspondiente, con base en la información oficial remitida por las unidades administrativas competentes, conforme a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, a efecto de dar cumplimiento al procedimiento legal de respuesta a solicitudes, en el marco de las obligaciones del Instituto como sujeto obligado.
4. Expedir, a requerimiento del jefe inmediato, copia simple o certificada de la información pública solicitada, previa verificación de que dicha información se encuentra disponible en los archivos de los responsables que la generan y custodian, conforme a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública, con el propósito de cumplir con las solicitudes de información conforme a la normativa vigente y a los procedimientos institucionales aplicables.
5. Trasladar, según requerimiento de jefe inmediato, al Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica del Instituto de la Víctima, la publicación de la información de oficio en la página web institucional ([www.institutodelavictima.gob.gt](http://www.institutodelavictima.gob.gt)); verificando su actualización periódica y el cumplimiento de lo establecido por la Ley de Acceso a la Información Pública.
6. Aplicar las normas y procedimientos contenidos en la Ley de Acceso a la Información Pública, verificando que las dependencias responsables cumplan con sus obligaciones, debiendo proponer medidas correctivas o de mejora cuando sea necesario, a efecto de fortalecer el cumplimiento institucional de las disposiciones legales en materia de acceso a la información.
7. Elaborar el Informe Preliminar y Anual, conforme a lo establecido en el Artículo 48 de la Ley de Acceso a la Información Pública, dando seguimiento para que se recopile y traslade a los formatos correspondientes la información relacionada con las solicitudes recibidas, atendidas, denegadas y en proceso, con la finalidad de documentar el cumplimiento de las obligaciones institucionales en materia de acceso a la información y remitirlo a las instancias correspondientes, según lo dispuesto por la normativa vigente.
8. Participar en la elaboración y actualización de los diferentes manuales, reglamentos, protocolos, instructivos, guías, y otros documentos relacionados de su área mediante la revisión de la normativa vigente, el análisis de los procesos institucionales y la identificación de buenas prácticas en materia de acceso a la información pública, con el objetivo de mantener actualizados los instrumentos técnicos que regulan la gestión de la Unidad y fortalecer la aplicación coherente de los procedimientos internos.
9. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial de la Unidad de Acceso a la Información Pública en formato físico y digital conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad a fin de facilitar su localización y uso oportuno.



11. Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la Unidad de Acceso a la Información Pública, conforme a los lineamientos del jefe inmediato y a los procedimientos establecidos, con el fin de velar por su oportuna y correcta tramitación y atención.
12. Elaborar minutas y demás documentos derivados de reuniones de la Unidad de Acceso a la Información Pública, registrando los acuerdos y decisiones adoptadas, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
13. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la Unidad de Acceso a la Información Pública, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de las metas institucionales.
14. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, para contribuir en la operatividad continua de la Unidad de Acceso a la Información Pública.
15. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con las funciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública, para fortalecer sus competencias técnicas y actualizar conocimientos en materia de acceso a la información pública conforme a la normativa vigente.
16. Participar en la elaboración de los planes operativos anuales (POA) a los formatos institucionales, con el fin de contribuir a la programación presupuestaria.
17. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
18. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
19. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Unidad de Acceso a la Información Pública

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario o carrera afín. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa legal vigente en materia de acceso a la información pública, en especial el Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
- Procedimientos administrativos aplicables a la gestión documental institucional, para la organización, resguardo y disposición de la información bajo principios de transparencia y disponibilidad.
- Herramientas y metodologías para la elaboración de informes técnicos y resoluciones administrativas en el marco del acceso a la información pública.
- Funcionamiento de los sistemas de información y medios electrónicos institucionales utilizados para la publicación de información de oficio y atención a solicitudes.
- Principios de legalidad, publicidad, gratuidad y máxima divulgación como ejes rectores de la gestión del acceso a la información pública en instituciones del sector público.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa (Microsoft Office y correo institucional).
- Mecanismos de coordinación interinstitucional e intrainstitucional para la recopilación y sistematización de información pública bajo responsabilidad de distintas unidades administrativas.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |                                |                                     |   |  |
|--|--|--------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |                                | Nivel Ocupacional: <b>2</b>         |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad       | Calidad y Calidez en el Servicio    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Comunicación Escrita                             | Comprensión lectora            |                                     |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Discreción                                       | Responsabilidad                | Manejo de situaciones bajo presión  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Atención de solicitudes de información pública   | Gestión de información pública | Resoluciones de información pública |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Comunicación efectiva                            | Atención al usuario            |                                     |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |                                |                                     |   |  |

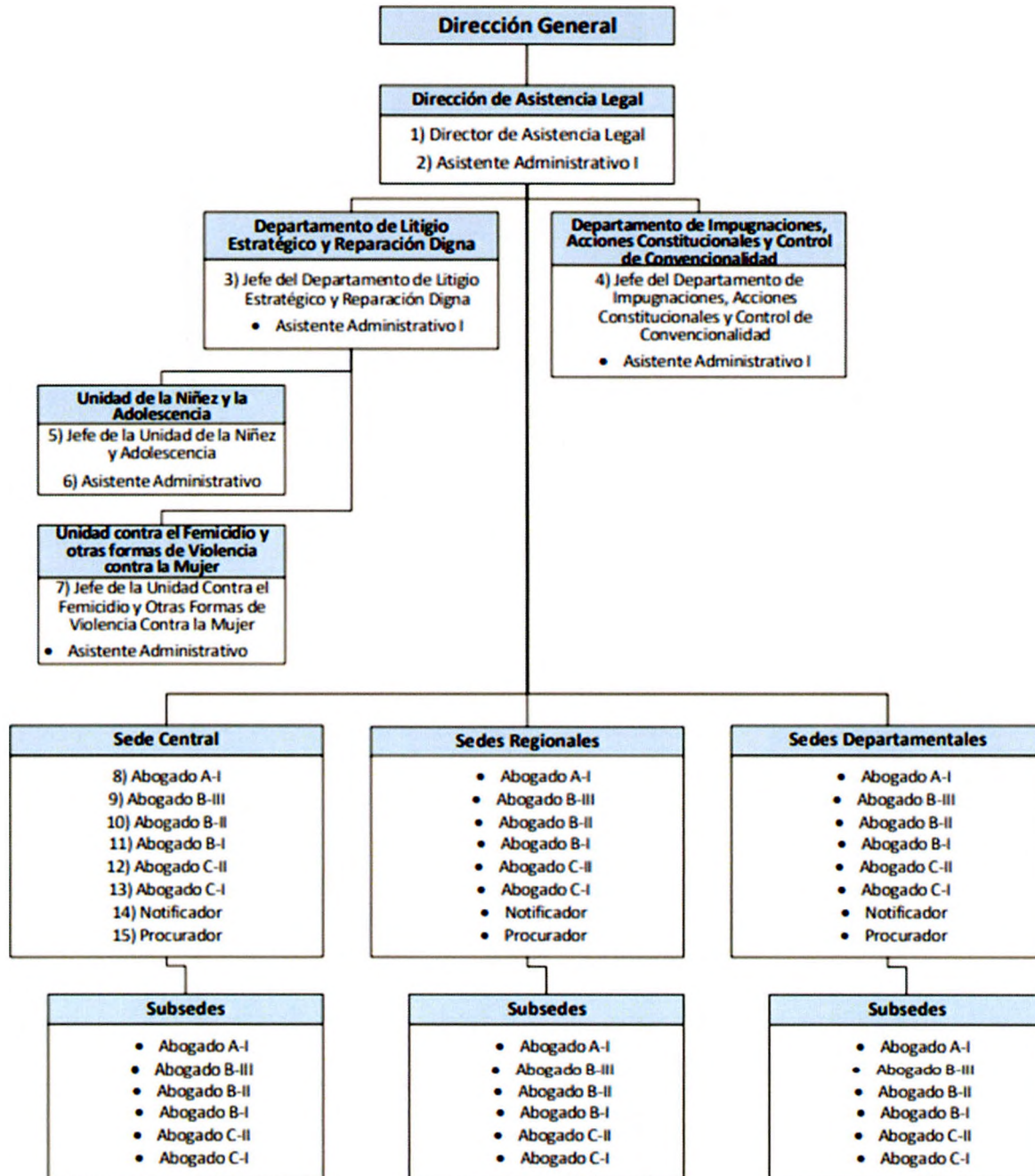
### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



XII. Dirección de Asistencia Legal

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



- Descriptores de puestos

**12. Director de Asistencia Legal**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |                              |  |   |
|--------------------------------------|------------------------------|--|---|
| Título nominal del puesto:           | Director                     | Código nominal del Puesto:                 | 103   |
| Título funcional:                    | Director de Asistencia Legal | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DAL-DPP-045   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director General             | Puestos bajo su supervisión:               | Jefe de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad.<br>Jefe de Litigio Estratégico y Reparación Digna.<br>Asistente Administrativo I. |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto directivo responsable de planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de la Dirección de Asistencia Legal, velando porque se brinde asistencia legal gratuita y especializada a las víctimas del delito, para la consecución de su reparación digna, en apego a la normativa vigente y los derechos humanos. Asimismo, es responsable de la formulación de políticas, la coordinación interinstitucional y el liderazgo del equipo para favorecer la calidez, excelencia y especialización en el servicio.

**3. TAREAS**

- Velar por que se brinde asistencia legal con enfoque de derechos humanos, aplicando instrumentos internacionales y la normativa institucional en favor de las víctimas del delito.
- Dirigir y coordinar la prestación del servicio de representación jurídica gratuita a las víctimas del delito, en las distintas etapas del proceso penal, conforme al marco jurídico aplicable y a los lineamientos institucionales.
- Supervisar por que se ejerza un litigio estratégico de forma especializada y diferenciada en todos los casos en los que se brinda asistencia legal, de conformidad con la normativa vigente y los lineamientos institucionales.
- Dirigir e impulsar las acciones orientadas a la reparación digna de las víctimas del delito, en el marco del cumplimiento del mandato del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.
- Definir lineamientos institucionales que orienten la articulación entre la Dirección de Asistencia Legal y la Dirección de Servicios Victimológicos, para fortalecer los procesos de reparación digna e integral de las víctimas del delito, conforme a la normativa aplicable.
- Emitir instrucciones generales con el fin de establecer directrices y unificar criterios técnicos y administrativos con los departamentos y unidades que conforman la Dirección de Asistencia Legal, para su adecuado funcionamiento en las sedes y subsedes, conforme a la normativa institucional vigente.
- Dirigir la elaboración e implementación de una planificación anual, delimitando acciones y metas para el cumplimiento de los objetivos de la Institución, mediante el análisis de necesidades y proyección de resultados, para optimizar los recursos disponibles.
- Velar por la aplicación del modelo de atención integral a la víctima, desde el ámbito de competencia de la Dirección de Asistencia Legal, conforme a los principios de derecho victimal, los instrumentos internacionales y las buenas prácticas institucionales.
- Promover reuniones de trabajo y coordinación con instituciones del sector justicia, organizaciones no gubernamentales y otros actores vinculados, para fortalecer la articulación interinstitucional y la atención integral a las víctimas del delito, en el marco del mandato del Instituto.
- Establecer lineamientos para la administración de los registros de casos de víctimas del delito en el sistema informático institucional, conforme a los procedimientos y disposiciones aplicables.
- Coordinar la realización informes estadísticos de la Dirección a su cargo, para generar acciones que fortalezcan el litigio estratégico y reparación digna, las impugnaciones y demás procesos en el ámbito de su competencia.
- Coordinar con las jefaturas de departamento adscritas a la Dirección de Asistencia Legal la definición de necesidades de capacitación y formación del personal, orientadas al fortalecimiento de sus competencias laborales, conforme a los lineamientos institucionales vigentes.



13. Dirigir la conformación de mesas para análisis de casos y elaboración de estrategias de litigio por parte de los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, con el fin de fortalecer la coordinación institucional y velar por la debida atención jurídica a las víctimas del delito.
14. Velar porque el personal de la Dirección a su cargo sea informado mediante distintos medios de comunicación oficiales, sobre asuntos institucionales, con el objeto de dinamizar el quehacer de la Dirección.
15. Velar porque se lleve a cabo la revisión de los expedientes asignados a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, para verificar la pertinencia jurídica y el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
16. Velar porque los turnos del personal de asistencia legal de las diferentes sedes y subsedes sean asignados conforme a las necesidades del servicio y los lineamientos institucionales.
17. Establecer lineamientos para que las jefaturas de departamento adscritas realicen la planificación de los nombramientos de comisiones, conforme a las necesidades del servicio y normativa aplicable.
18. Dirigir la supervisión del desempeño de los abogados en las audiencias y la prestación del servicio de asistencia legal que realice en las diferentes Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, con el fin de velar por el cumplimiento de los protocolos establecidos y los estándares institucionales de atención.
19. Promover la elaboración y actualización de protocolos, guías e instrumentos normativos que fortalezcan el litigio estratégico de la Dirección de Asistencia Legal, con el fin de estandarizar los procesos y contribuir a la mejora continua del servicio prestado por el Instituto de la Víctima del Delito.
20. Brindar insumos técnicos para la elaboración y actualización de manuales e instrumentos administrativos de la Dirección a su cargo, conforme a las directrices metodológicas institucionales y al marco normativo del Instituto de la Víctima.
21. Participar en la elaboración del plan operativo anual y multianual e instrumentos de planificación en lo que corresponden a la Dirección a su cargo, para integrar la gestión de asistencia legal en la planificación y presupuesto del Instituto de la Víctima.
22. Vigilar, aplicar y ejecutar de forma directa e inmediata el Reglamento Interno de Trabajo y demás normas internas institucionales.
23. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
24. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
25. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Asistencia Legal

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Título de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y título de Abogado y Notario; con calidad de colegido activo.  
Preferiblemente Maestría o Especialización en Derecho Penal y Procesal Penal, Derechos Humanos, Derecho Constitucional, Litigio Estratégico o carrera afín.

Experiencia Cinco años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Derecho Penal y Procesal Penal.
- Derechos Humanos y Derecho Victimal, con énfasis en instrumentos internacionales.
- Litigio estratégico.
- Gestión de proyectos y planificación estratégica.
- Administración pública y normativa institucional.
- Manejo de herramientas informáticas y sistemas de gestión de casos.
- Conocimiento del sector justicia y organizaciones de la sociedad civil.
- Conocimiento de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su reglamento y otras normativas que rigen su funcionamiento.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |   |  |  |   |  |
|--|---|--|--|---|--|
| Categoría del Puesto: <b>Directiva</b> |   |  | Nivel Ocupacional: <b>5</b>                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito                      | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio                             | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Comunicación Escrita  | Comunicación Oral                            |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Inteligencia emocional  | Escucha activa                               |  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Coordinación interinstitucional para la atención integral de víctimas | Dirección estratégica de la asistencia legal | Planificación y evaluación de la gestión legal institucional |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Comunicación efectiva   | Pensamiento crítico                          |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     | Gestión Estratégica Institucional                                     | Liderazgo institucional                      |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica



12.1. Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|  |                              |   |   |
|--|------------------------------|---|---|
| <b>Título nominal del puesto:</b>  | Jefe Especializado III       | <b>Código nominal del Puesto:</b>                 | 201   |
| <b>Título funcional:</b> Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna |                              | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DLE-DPP-046   |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b>  | Director de Asistencia Legal | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | Jefe de la Unidad de la Niñez y Adolescencia.<br>Jefe de la Unidad Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer.<br>Asistente Administrativo I.<br>Abogado A-I<br>Abogado B-III<br>Abogado B-II<br>Abogado B-I<br>Abogado C-II<br>Abogado C-I<br>Notificador<br>Procurador |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto de jefatura responsable de planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de Litigio Estratégico y Reparación Digna para velar por la provisión de asistencia legal gratuita y especializada a las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, procurando una tutela judicial efectiva y la consecución de la reparación digna, a través del liderazgo de un equipo de abogados y la implementación de estrategias de litigio conforme al marco legal nacional e internacional.

**3. TAREAS**

1. Dirigir la prestación de asistencia legal con enfoque de derechos humanos a las víctimas del delito de las Sedes y Subsedes que deseen constituirse como querellantes adhesivos, aplicando instrumentos internacionales pertinentes y los lineamientos internos de la Dirección, para procurar la protección integral y especializada de sus derechos.
2. Supervisar porque se respeten los derechos de las víctimas del delito, así como ejercer la debida diligencia en los procesos en los que se brinda asistencia legal, mediante la supervisión y revisión constante de las actuaciones de los abogados a su cargo, para alcanzar una representación ética y efectiva.
3. Coordinar que los abogados que conforman el Departamento ejerzan un litigio estratégico en todos los casos en los que se brinda asistencia legal, a través de la capacitación, la definición de lineamientos claros y la revisión de sus estrategias, para favorecer las posibilidades de una reparación digna.
4. Gestionar que en cada caso en los que se brinda asistencia legal se soliciten las medidas que permitan lograr la reparación digna a la que tiene derecho la víctima del delito, mediante la revisión de los expedientes y la orientación a los abogados, para procurar la integralidad de la protección.
5. Supervisar que se brinde la asistencia legal necesaria a la víctima del delito, que permita el acceso a la justicia y una tutela judicial, a través de la asignación oportuna de abogados y la supervisión de su desempeño, para facilitar el ejercicio pleno de sus derechos procesales.
6. Coordinar con la Dirección de Servicios Victimológicos las acciones necesarias que contribuyan a lograr la reparación digna a la que tiene derecho la víctima del delito, mediante reuniones programadas y el establecimiento de flujos de trabajo conjuntos, con el fin de favorecer una atención integral y complementaria.
7. Supervisar que el personal a su cargo conozca y aplique el marco internacional y nacional en materia de derechos humanos de las víctimas del delito, a través de la promoción de formaciones, el suministro de material actualizado y la resolución de dudas, para procurar una práctica legal fundamentada y de calidad.
8. Verificar que se registre, asigne y actualice en el sistema informático los casos a los cuales se les brindará asistencia legal, para mantener la trazabilidad y disponibilidad de la información.
9. Supervisar que se registren en el sistema informático las sentencias y/o las medidas desjudicializadoras y otros resultados con los que finaliza el proceso penal, así como las modalidades de reparación digna, a través del establecimiento de procedimientos claros y el seguimiento al personal, para mantener estadísticas precisas y actualizadas.
10. Supervisar y validar la identificación del nivel de riesgo de los casos a asignar, mediante el análisis de la información disponible y la aplicación de criterios de evaluación, para la determinación de medidas de resguardo y protección.

11. Formular, promover y/o evaluar las estrategias de litigio a asumir, cuando la complejidad del caso así lo requiera, mediante la participación en mesas de discusión y el aporte de su experiencia, para procurar el mejor abordaje legal.
12. Supervisar que se le informe continuamente a la víctima del delito sobre la situación y estado procesal de su caso, incidencias, decisiones y los derechos que le asisten, a través de la supervisión de la comunicación de los abogados con sus representados, para favorecer la transparencia y el derecho a la información de las víctimas.
13. Coordinar las acciones necesarias que permitan dar cobertura a las audiencias y diligencias programadas por parte de los abogados del Departamento, mediante la elaboración y gestión de un calendario de turnos y asignaciones, para procurar la presencia y representación legal oportuna.
14. Dirigir las estrategias para el planteamiento de recursos, incidentes, remedios procesales, acciones constitucionales, así como sus desistimientos y antejuicios en primera instancia, cuando la complejidad del caso lo amerite.
15. Coordinar que se genere en cada expediente la teoría del caso y la estrategia de litigio a seguir en las distintas etapas procesales, a través de la revisión de la documentación, la retroalimentación a los abogados y la promoción de mesas de análisis, para favorecer la aplicación de un enfoque coherente y sólido en la defensa.
16. Promover que el abogado del Departamento solicite reuniones con el fiscal a cargo del caso, mediante el fomento de la comunicación interinstitucional y el seguimiento a los avances del caso.
17. Coordinar que los abogados del Departamento apliquen el Control Constitucional, el Control de Convencionalidad y la perspectiva de género, cuando corresponda, en los casos que le fueran asignados, mediante capacitaciones especializadas, el suministro de herramientas jurídicas y la supervisión de los argumentos legales, para procurar una defensa actualizada y con enfoque de derechos humanos.
18. Coordinar la conformación y revisión de mesas de trabajo de análisis de casos y elaboración de estrategias de litigio, facilitando los recursos necesarios y moderando las discusiones, para fomentar la colaboración y el desarrollo de soluciones efectivas.
19. Informar al personal del Departamento mediante oficios, circulares, memorándum, providencias y demás documentos, a través de los canales de comunicación internos y reuniones programadas, con el objeto de dinamizar y mejorar el quehacer del Departamento.
20. Promover la revisión periódica de los expedientes asignados a los abogados del Departamento, mediante la definición de cronogramas y la asignación de tareas de supervisión, para impulsar la calidad y el cumplimiento de las directrices y protocolos establecidos.
21. Realizar las asignaciones y reasignaciones de los casos en los que se brinda asistencia legal, así como su respectivo seguimiento en el sistema informático, mediante la optimización de la carga de trabajo y el monitoreo de los avances, para favorecer la eficiencia en la atención.
22. Supervisar que se revisen y entreguen en tiempo al abogado titular las notificaciones que ingresen de forma física, digital y telefónica, a través de la supervisión del equipo de apoyo y el establecimiento de procedimientos claros, para procurar la diligencia en los plazos procesales.
23. Elaborar y proponer los nombramientos de las comisiones de trabajo en las distintas Sedes y Subsedes del Instituto, conforme a la disponibilidad del personal y las necesidades del servicio, verificando la adecuada distribución de las asignaciones.
24. Supervisar el desenvolvimiento de los abogados en las audiencias y en la prestación del servicio de asistencia legal en los turnos que realicen en las diferentes Sedes y Subsedes del Instituto, a través de la revisión de informes, la retroalimentación directa y visitas de campo, para procurar la calidad y calidez en el servicio.
25. Supervisar que los expedientes que se trasladen al Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad se realicen dentro del plazo de tres (3) días a partir de la notificación o lectura de la sentencia, y que los mismos se encuentren diligenciados, así como con todas las actuaciones de primera instancia, mediante la supervisión de los procedimientos de traslado y la verificación de la completitud de la documentación, para procurar la continuidad y eficacia de la defensa legal.
26. Rendir los informes necesarios que sean requeridos por sus superiores jerárquicos, mediante la recopilación de datos, el análisis de resultados y la presentación estructurada, para procurar la transparencia y la rendición de cuentas.
27. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, mediante el aporte de experiencia práctica y conocimientos jurídicos, para regular los procesos internos conforme al marco normativo del Instituto de la Víctima y contribuir a la mejora continua y la eficiencia institucional.
28. Vigilar, aplicar y ejecutar de forma directa e inmediata el Reglamento Interno de Trabajo y demás normas internas institucionales.
29. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
30. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
31. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.



#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Asistencia Legal / Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Títulos de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, con calidad de colegido activo.<br><br>Preferiblemente, poseer título de maestría en Derecho Penal y Procesal Penal, Derechos Humanos, Derecho Constitucional, Litigio Estratégico o carrera afín. |
| Experiencia | Tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Derecho Penal y Procesal Penal avanzado.
- Derechos Humanos y Derecho Victimal a nivel nacional e internacional.
- Litigio estratégico y técnicas de litigación oral.
- Gestión de equipos de trabajo y liderazgo.
- Manejo de sistemas de gestión de casos y bases de datos jurídicas.
- Administración pública y normativa institucional.
- Análisis de riesgo en casos legales.
- Elaboración de informes gerenciales y estadísticos.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su Reglamento, y otras normativas relacionadas con la gestión pública, transparencia y rendición de cuentas.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |   |   |   |   |  |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |   |   | Nivel Ocupacional: 4                          |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito    | Ética y Confidencialidad                    | Calidad y Calidez en el Servicio              | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                                | Comunicación Oral                           |   |   |  |
| Conductuales                      | Inteligencia emocional                              | Escucha activa                              |   |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Análisis jurídico y construcción de teoría del caso | Estrategias jurídicas para reparación digna | Gestión institucional del litigio estratégico |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                               | Pensamiento crítico                         |   |   |  |
| Gerenciales                       | Gestión Estratégica Institucional                   | Liderazgo institucional                     |   |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica

## 12.2. Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado III  | Código nominal del Puesto:                 | 201  |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DI-DPP-047   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director de Asistencia Legal  | Puestos bajo su supervisión:               | Asistente Administrativo I.<br>Abogado A-I<br>Abogado B-III<br>Abogado B-II<br>Abogado B-I<br>Abogado C-II<br>Abogado C-I<br>Notificador<br>Procurador |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de dirigir y supervisar las acciones legales en las fases de impugnación, acciones constitucionales y control de convencionalidad, así como el seguimiento de los procesos iniciados por el Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna. Asimismo, diseña estrategias orientadas a fortalecer y optimizar el funcionamiento de la Dirección de Asistencia Legal, en apego a la normativa

### 3. TAREAS

- Dirigir la asistencia legal con enfoque de derechos humanos, aplicando instrumentos internacionales en favor de las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, mediante la capacitación y supervisión constante del equipo jurídico, para procurar una defensa especializada y actualizada.  
Velar por que se respeten los derechos de las víctimas del delito, así como ejercer la debida diligencia en los procesos en los que se brinda asistencia legal, a través de la revisión exhaustiva de casos y el seguimiento de las actuaciones procesales, para favorecer la protección integral de sus intereses.  
Supervisar por que se le informe continuamente a la víctima del delito sobre el estado procesal de su caso, incidencias, decisiones y los derechos que le asisten, mediante la supervisión de los canales de comunicación y la calidad de la información proporcionada por los abogados, para procurar su derecho a la información y participación.
- Coordinar que se le brinde a la víctima del delito un abogado de forma gratuita, ejerciendo una tutela judicial efectiva con el objeto de hacer valer los recursos y acciones constitucionales aplicando el Control Constitucional y el Control de Convencionalidad, a través de la asignación eficiente de casos y la supervisión del desempeño de los litigantes, para que procurar los derechos de las víctimas del delito y sean asistidas legalmente.
- Coordinar para que las labores se realicen con eficiencia y diligencia en el Departamento, en un marco de cortesía hacia las víctimas del delito, mediante el establecimiento de protocolos de atención y la supervisión del clima laboral, para favorecer un servicio de calidad y humano.
- Velar por que el acompañamiento legal de segunda instancia se realice a través del Litigio estratégico, debiéndose cumplir a cabalidad las normativas que el Instituto de la Víctima autorice para el efecto, mediante la capacitación constante y la implementación de directrices específicas, para favorecer las posibilidades de éxito y reparación digna.
- Coordinar la conformación y revisión de mesas de trabajo de análisis de casos y elaboración de estrategias de litigio, facilitando los recursos y moderando las discusiones, para fomentar la colaboración y el desarrollo de soluciones efectivas en segunda instancia.
- Verificar que se registre, asigne y actualice en el sistema informático los casos a los cuales se les brindará asistencia legal, para mantener la trazabilidad y disponibilidad de la información.
- Gestionar las acciones necesarias para que el abogado del Instituto de la Víctima lleve a cabo un litigio estratégico que permita ejercer una tutela judicial efectiva para la víctima del delito, a través de la supervisión de la argumentación jurídica y el planteamiento de acciones procesales, para procurar la defensa de sus derechos.
- Coordinar con el Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna, mediante el establecimiento de flujos de comunicación y la verificación de los plazos, para que los expedientes que se remitan en el plazo de tres días, a partir de la notificación o lectura de la sentencia, se les brinde el seguimiento correspondiente para impugnar y procurar la continuidad del proceso.



11. Supervisar la actuación del abogado del Departamento en la realización de las diligencias necesarias para la defensa de los intereses de la víctima del delito en la fase de impugnación.
12. Realizar las asignaciones y reasignaciones de los casos en los que se brinda asistencia legal, así como su respectivo seguimiento en el sistema informático, mediante la optimización de la carga de trabajo y el monitoreo continuo, para favorecer la eficiencia en la atención de los casos.
13. Elaborar el calendario de turno de los abogados, así como los nombramientos de las comisiones en los diferentes municipios y departamentos, mediante la evaluación de la disponibilidad del personal y las necesidades del servicio, para procurar la cobertura y la presencia institucional.
14. Supervisar el desenvolvimiento de los abogados en las audiencias y en la prestación del servicio de asistencia legal en los turnos que realicen en las diferentes Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, a través de la revisión de informes, la retroalimentación directa y visitas de campo, para procurar la calidad y calidez en el servicio.
15. Velar por que los abogados del Instituto de la Víctima mantengan actualizados los casos en el sistema informático, así como el registro de las sentencias, a través del seguimiento pertinente y la capacitación en el uso del sistema, para procurar la trazabilidad y disponibilidad de la información.
16. Coordinar la sistematización de las sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, sentencias de la Corte de Constitucionalidad y de la Cámara Penal de la Corte Suprema de Justicia que se relacionen con el litigio que se realiza en la Dirección de Asistencia Legal, mediante la creación de bases de datos y la clasificación de precedentes, para fortalecer la argumentación jurídica del equipo.
17. Coordinar el planteamiento de las impugnaciones y acciones constitucionales que se presentarán ante los órganos jurisdiccionales, mediante el análisis de la jurisprudencia y la doctrina, y la discusión con el equipo, para estandarizar y mejorar la calidad de los argumentos.
18. Coordinar con la Dirección de Servicios Victimológicos y sus dependencias la atención integral a la víctima del delito, especialmente en lo referente a la ubicación de la víctima del delito ante un posible reenvío, mediante el establecimiento de protocolos de referencia y seguimiento, para procurar la protección y el apoyo continuo.
19. Supervisar que los expedientes legales del Departamento se encuentren debidamente diligenciados y con todas las actuaciones correspondientes, mediante la revisión constante de los archivos físicos y digitales, para procurar la integridad y el orden de la información.
20. Coordinar las estrategias para el planteamiento de impugnaciones, acciones constitucionales, desistimientos y cierre de casos, mediante la realización de mesas de trabajo y la definición de líneas de acción, para optimizar los resultados y la gestión procesal.
21. Supervisar que los expedientes que se trasladen al Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna por reenvíos se encuentren actualizados y con todas las actuaciones de segunda instancia, mediante la verificación de la documentación y la comunicación con el departamento receptor, para procurar la continuidad del proceso legal.
22. Rendir los informes necesarios que sean requeridos por sus superiores jerárquicos, mediante la recopilación de datos, el análisis de resultados y la presentación estructurada, para procurar la transparencia y la rendición de cuentas.
23. Informar al personal del departamento mediante oficios, circulares, memorándum, providencias y demás documentos, con el objeto de dinamizar y mejorar el quehacer del Departamento, a través de los canales de comunicación interna y reuniones periódicas, para mantener al equipo actualizado y motivado.
24. Revisar periódicamente los expedientes asignados a los abogados del Departamento, mediante la aplicación de un sistema de control y la retroalimentación individual, para procurar la excelencia en el desempeño.
25. Vigilar, aplicar y ejecutar de forma directa e inmediata el Reglamento Interno de Trabajo y demás normas internas institucionales.
26. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, mediante el aporte de experiencia práctica y conocimientos jurídicos, para regular los procesos internos conforme al marco normativo del Instituto de la Víctima y contribuir a la mejora continua y la eficiencia institucional.
27. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
28. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
29. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Asistencia Legal / Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Título universitario en grado académico de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y título de Abogado y Notario; con calidad de colegido activo.<br><br>Preferiblemente, poseer título de maestría en Derecho Constitucional, Derecho Penal, Derechos Humanos, Litigio Estratégico o especialidad afín. |
| Experiencia | Tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Derecho Procesal Penal, Constitucional y Derechos Humanos (avanzado).
- Litigio estratégico y técnicas de argumentación en segunda instancia y acciones constitucionales.
- Jurisprudencia de Cortes Supremas y Cortes Internacionales (Corte Interamericana de Derechos Humanos, Corte de Constitucionalidad, Cámara Penal de la CSJ).
- Gestión de equipos de trabajo y liderazgo.
- Manejo de sistemas informáticos para gestión de expedientes y bases de datos jurídicas.
- Administración pública.
- Análisis y formulación de estrategias legales complejas.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su reglamento, y otras normativas nacionales relacionadas con la gestión pública, transparencia y rendición de cuentas.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |   |   |  |   |  |
|-----------------------------------|---|---|--|---|--|
| Categoría del Puesto: Jefatura    |   |   | Nivel Ocupacional: 4   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito    | Ética y Confidencialidad                              | Calidad y Calidez en el Servicio                                       | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                                | Comunicación Oral                                     |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Escucha activa                                      | Inteligencia emocional                                |  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Análisis jurídico y construcción de teoría del caso | Redacción y planteamiento de recursos e impugnaciones | Sistematización y análisis de sentencias y criterios jurisprudenciales |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                               | Pensamiento crítico                                   |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                | Dirección y Desarrollo de Equipos                   | Toma de decisiones                                    |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica



### 12.3. Jefe de la Unidad de la Niñez y Adolescencia

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |                          |
|--------------------------------------|---|--|--------------------------|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II   | Código de puesto:                          | 202                      |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de la Niñez y Adolescencia                    | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UNA-DPP-048              |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna | Puestos bajo su supervisión:               | Asistente Administrativo |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de liderar la gestión técnica y estratégica de la Unidad, orientada a la atención legal integral de niños, niñas y adolescentes víctimas del delito. Su función principal es coordinar y supervisar la ejecución de litigios estratégicos con enfoque especializado, velando por la tutela judicial efectiva y el interés superior del niño. Asimismo, debe articular acciones interinstitucionales, promover la actualización normativa e impulsar la capacitación del personal, para mantener la calidad técnica de los procesos jurídicos y contribuir a la protección de derechos y al fortalecimiento de la respuesta institucional frente a los delitos que afectan a la niñez y adolescencia.

#### 3. TAREAS

1. Velar por la protección de los derechos humanos de las víctimas del delito, mediante la interpretación y aplicación de la Constitución Política de la República de Guatemala, tratados internacionales y normativa nacional, con el propósito de salvaguardar los derechos de la niñez y adolescencia víctima en todos los procesos institucionales.
2. Orientar la aplicación del marco internacional y nacional en materia de derechos humanos, estableciendo lineamientos técnicos y mecanismos de control, para fortalecer la atención especializada a la niñez y adolescencia víctima del delito.
3. Coordinar el desarrollo de litigios estratégicos especializados en atención a la niñez y adolescencia, promoviendo la tutela judicial efectiva y el interés superior del niño, con el fin de propiciar resultados jurídicos que protejan sus derechos.
4. Impulsar la sistematización de sentencias relevantes sobre derechos de la niñez y adolescencia, coordinando con los Departamentos de la Dirección de Asistencia Legal, con el propósito de generar insumos jurídicos que fortalezcan la práctica institucional.
5. Atender a requerimiento la promoción y el seguimiento de alianzas estratégicas con instituciones vinculadas a la protección de la niñez y adolescencia, mediante la articulación interinstitucional y la definición de objetivos comunes, para ampliar la cobertura y calidad de la atención.
6. Proponer y desarrollar programas de capacitación en derechos humanos de la niñez y adolescencia, fundamentados en diagnósticos de necesidades y tendencias normativas, con el fin de fortalecer las competencias del personal jurídico.
7. Diseñar y proponer estrategias de litigio con enfoque especializado en niñez y adolescencia víctima del delito, considerando estándares internacionales y jurisprudencia nacional, para optimizar la defensa de sus derechos.
8. Definir mecanismos para la gestión de acciones orientadas a la reparación digna, articulando esfuerzos con instancias internas y externas, con el propósito de favorecer la restitución integral de derechos en casos de niñez y adolescencia.
9. Coordinar, a requerimiento, la articulación con instituciones públicas y privadas para la atención integral de la niñez y adolescencia víctima, mediante la implementación de protocolos de cooperación, para fortalecer la respuesta institucional.
10. Analizar los registros estadísticos sobre delitos contra la niñez y adolescencia, estableciendo criterios técnicos y sistemas de análisis, para generar información estratégica que sustente la planificación y toma de decisiones.
11. Elaborar y rendir informes periódicos sobre la asistencia legal brindada a la niñez y adolescencia víctima, mediante la consolidación de datos y análisis de resultados, para informar y proponer mejoras al Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna y la Dirección de Asistencia Legal.
12. Supervisar el rendimiento institucional con relación a la ejecución de reparaciones dignas en casos de niñez y adolescencia, mediante la coordinación con instancias responsables y la verificación de cumplimiento, para verificar la efectividad de las medidas adoptadas.
13. Definir mecanismos para informar oportunamente sobre el avance de casos atendidos, mediante la implementación de protocolos de reporte, para mantener la transparencia y control institucional.
14. Proponer directrices para la comunicación con víctimas del delito o sus representantes sobre acciones legales y resultados, mediante protocolos claros y lenguaje accesible, para fortalecer la confianza y comprensión del proceso.
15. Coordinar la aplicación de la debida diligencia en los casos vinculados a la atención de la niñez y adolescencia, promoviendo estándares técnicos y mecanismos de control, para favorecer la protección efectiva de sus derechos.
16. Vigilar, aplicar y ejecutar de forma directa e inmediata el Reglamento Interno de Trabajo y demás normas internas institucionales.
17. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.

18. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, mediante el aporte de experiencia práctica y conocimientos jurídicos, para regular los procesos internos conforme al marco normativo del Instituto de la Víctima y contribuir a la mejora continua y la eficiencia institucional.
19. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN DEL PUESTO**

Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna / Unidad de la Niñez y Adolescencia

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público y privado.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Título universitario en Ciencias Jurídicas y Sociales y título de Abogado y Notario, con calidad de colegido activo.<br>Preferiblemente, poseer título de maestría en Derecho Penal y Procesal Penal, Derechos Humanos, Derecho Constitucional, Litigio Estratégico o carrera afín. |
| Experiencia | Tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Derecho Penal y Procesal Penal con énfasis en delitos contra la niñez y adolescencia.
- Derechos Humanos y enfoque especializado en niñez y adolescencia, aplicados a la atención de víctimas.
- Litigio estratégico y técnicas de litigación oral orientadas a casos que involucren menores.
- Normativa nacional e internacional sobre protección de la niñez y adolescencia (Convención sobre los Derechos del Niño, leyes nacionales).
- Gestión de casos y uso de sistemas informáticos para registro y control.
- Coordinación interinstitucional con entidades como Procuraduría General de la Nación (PGN) y otras instituciones de protección infantil.
- Elaboración de informes técnicos y estadísticos relacionados con casos atendidos.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su reglamento, y otras normativas nacionales relacionadas con la gestión pública, transparencia y rendición de cuentas.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>4</b>                             |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito           | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio                        | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Escrita                                       | Comunicación Oral                                 |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Escucha activa   | Inteligencia emocional                            |   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Análisis jurídico especializado en delitos contra la niñez | Aplicación jurídica del interés superior del niño | Litigio estratégico con enfoque en niñez y adolescencia |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                                      | Pensamiento crítico                               |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y Desarrollo de Equipos                          | Toma de decisiones                                |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



## 12.4. Jefe de la Unidad Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |                          |
|--------------------------------------|--|--|--------------------------|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II  | Código de puesto:                          | 202                      |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer. | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UCF-DPP-049              |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna.                   | Puestos bajo su supervisión:               | Asistente Administrativo |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de liderar la gestión técnica y estratégica de la Unidad, orientada a la atención legal integral de mujeres víctimas de femicidio y otras formas de violencia. Su rol implica coordinar, supervisar y articular acciones jurídicas y de cooperación interinstitucional, velando por la aplicación del marco normativo nacional e internacional, el enfoque de género y los estándares de derechos humanos. Además, debe impulsar estrategias de litigio especializado, promover alianzas estratégicas y procurar la calidad del servicio legal, contribuyendo al cumplimiento del mandato institucional y a la protección efectiva de los derechos de las víctimas.

### 3. TAREAS

1. Velar por la protección de los derechos humanos de las víctimas del delito, mediante la interpretación y aplicación de la Constitución Política de la República de Guatemala, tratados internacionales y normativa nacional, con el propósito de salvaguardar los derechos de la mujer víctima en todos los procesos institucionales.
2. Orientar la aplicación del marco internacional y nacional en materia de derechos humanos, estableciendo lineamientos técnicos y mecanismos de control, para fortalecer la atención especializada a la mujer víctima del delito.
3. Coordinar el desarrollo de litigios estratégicos especializados en atención a la mujer, con el fin de propiciar resultados jurídicos que protejan sus derechos.
4. Impulsar la sistematización de sentencias relevantes sobre derechos de la mujer, coordinando con los Departamentos de la Dirección de Asistencia Legal, con el propósito de generar insumos jurídicos que fortalezcan la práctica institucional.
5. Atender a requerimiento la promoción y el seguimiento de alianzas estratégicas con instituciones vinculadas a la protección de la mujer, mediante la articulación interinstitucional y la definición de objetivos comunes, para ampliar la cobertura y calidad de la atención.
6. Proponer y desarrollar programas de capacitación en derechos humanos de mujer, fundamentados en diagnósticos de necesidades y tendencias normativas, con el fin de fortalecer las competencias del personal jurídico.
7. Diseñar y proponer estrategias de litigio con enfoque especializado en la mujer víctima del delito, considerando estándares internacionales y jurisprudencia nacional, para optimizar la defensa de sus derechos.
8. Definir mecanismos para la gestión de acciones orientadas a la reparación digna, articulando esfuerzos con instancias internas y externas, con el propósito de favorecer la restitución integral de derechos en casos de la mujer.
9. Coordinar, a requerimiento, la articulación con instituciones públicas y privadas para la atención integral de la mujer víctima, mediante la implementación de protocolos de cooperación, para fortalecer la respuesta institucional.
10. Analizar los registros estadísticos sobre delitos contra la mujer, estableciendo criterios técnicos y sistemas de análisis, para generar información estratégica que sustente la planificación y toma de decisiones.
11. Elaborar y rendir informes periódicos sobre la asistencia legal brindada a la mujer víctima, mediante la consolidación de datos y análisis de resultados, para informar y proponer mejoras al Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna y la Dirección de Asistencia Legal.
12. Supervisar el rendimiento institucional con relación a la ejecución de reparaciones dignas en casos de la mujer, mediante la coordinación con instancias responsables y la verificación de cumplimiento, para verificar la efectividad de las medidas adoptadas.
13. Definir mecanismos para informar oportunamente sobre el avance de casos atendidos, mediante la implementación de protocolos de reporte, para mantener la transparencia y control institucional.
14. Proponer directrices para la comunicación con víctimas del delito o sus representantes sobre acciones legales y resultados, mediante protocolos claros y lenguaje accesible, para fortalecer la confianza y comprensión del proceso.
15. Coordinar la aplicación de la debida diligencia en los casos vinculados a la atención de la mujer, promoviendo estándares técnicos y mecanismos de control, para favorecer la protección efectiva de sus derechos.
16. Vigilar, aplicar y ejecutar de forma directa e inmediata el Reglamento Interno de Trabajo y demás normas internas institucionales.
17. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.

18. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, mediante el aporte de experiencia práctica y conocimientos jurídicos, para regular los procesos internos conforme al marco normativo del Instituto de la Víctima y contribuir a la mejora continua y la eficiencia institucional.
19. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN DEL PUESTO**

Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna / Unidad de la Niñez y Adolescencia

**5. RELACIONES LABORALES**

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público y privado

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

Educación Título universitario en grado académico de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y título de Abogado y Notario; con calidad de colegido activo.

Preferiblemente, poseer título de maestría en Derecho Penal y Procesal Penal, Derechos Humanos, Derecho Constitucional, Litigio Estratégico o especialidad afín.

Experiencia Tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.

**7. CONOCIMIENTOS**

- Derecho Penal y Procesal Penal con énfasis en delitos contra la mujer.
- Derechos Humanos y enfoque de género, aplicados a la atención de víctimas.
- Litigio estratégico y técnicas de litigación oral orientadas a casos de violencia contra la mujer.
- Normativa nacional e internacional sobre protección de derechos de las mujeres (Ley contra el Femicidio, instrumentos internacionales).
- Gestión de casos y uso de sistemas informáticos para registro y control.
- Coordinación interinstitucional para atención integral de víctimas.
- Elaboración de informes técnicos y estadísticos relacionados con casos atendidos.
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su reglamento, y otras normativas nacionales relacionadas con la gestión pública, transparencia y rendición de cuentas.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |   |   |  |
|-----------------------------------|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  |   |   |   |  |
| Nivel Ocupacional: 4              |  |   |   |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad  | Calidad y Calidez en el Servicio          | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral   |   |   |  |
| Conductuales                      | Escucha activa                                   | Inteligencia emocional  |   |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Análisis jurídico en violencia contra la mujer   | Gestión de casos con enfoque de protección y no revictimización | Litigio estratégico con enfoque de género |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico   |   |   |  |
| Gerenciales                       | Dirección y Desarrollo de Equipos                | Toma de decisiones  |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



**12.4.1. Abogado A-I**
**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Profesional Especializado A-I  | <b>Código nominal del Puesto:</b>                 | 303         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Abogado A-I  | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DAL-DPP-050 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna<br><br>Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto profesional responsable de ejercer la representación legal de las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, en procesos judiciales y constitucionales, formulando estrategias de litigio estratégico, control constitucional y convencionalidad, así como promoviendo la reparación digna e integral. Participa en la elaboración de lineamientos técnicos, manuales y criterios jurídicos institucionales, contribuyendo al fortalecimiento del marco normativo y al desarrollo de capacidades del personal legal, en el marco del modelo de atención integral y de los instrumentos nacionales e internacionales de derechos humanos.

**3. TAREAS**

1. Brindar asistencia legal gratuita a las víctimas del delito, aplicando principios de derechos humanos y tutela judicial efectiva, para procurar su acceso a la justicia y la defensa de sus intereses en el proceso penal y otros procesos judiciales o constitucionales en los que se persiga garantizar sus derechos.
2. Velar por el respeto a los derechos fundamentales de las víctimas del delito, aplicando principios internacionales y nacionales de protección, para lograr un servicio de asistencia legal enfocado en los derechos humanos.
3. Coadyuvar en la investigación dirigida por el Ministerio Público, presentando solicitudes escritas de diligencias y entregando documentación de respaldo, para contribuir al esclarecimiento de los hechos y a la defensa de la víctima del delito.
4. Elaborar la teoría del caso de las víctimas atendidas, analizando los hechos, pruebas y normativa aplicable, para diseñar la estrategia de litigio en defensa de sus derechos dentro del proceso penal respectivo.
5. Participar en audiencias, vistas y diligencias en todas las etapas procesales, aplicando litigio estratégico, a efecto de ejercer la representación legal de la víctima del delito.
6. Interponer impugnaciones, remedios procesales y acciones constitucionales cuando se vulneren los derechos fundamentales de las víctimas del delito, utilizando los mecanismos legales disponibles, para restituir tales derechos.
7. Formular y dar seguimiento a recursos, incidentes, remedios procesales e impugnaciones, mediante criterios técnicos, con el fin de fortalecer la tutela judicial efectiva.
8. Ejercer, cuando proceda, el control de constitucionalidad y convencionalidad en los casos asignados, fundamentando los argumentos en normas nacionales e instrumentos internacionales, para evitar violaciones a los derechos humanos de las víctimas.
9. Aplicar enfoques especializados de género, niñez y adolescencia en los casos asignados, mediante normativa y buenas prácticas, a efecto de cumplir con el deber institucional de atención diferenciada a las víctimas del delito.
10. Definir la estrategia para la obtención de la reparación digna e integral a las víctimas del delito, requiriendo el apoyo necesario a la Dirección de Servicios Victimológicos
11. Gestionar la intervención de intérpretes o personal capacitado cuando corresponda, para propiciar una atención inclusiva y diferenciada.
12. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Asistencia Legal, aplicando criterios técnico-jurídicos, para fortalecer los procesos internos y mejora continua del servicio.
13. Recopilar, organizar y analizar sentencias nacionales e internacionales de interés para la defensa de las víctimas, mediante matrices de jurisprudencia, a efecto de generar insumos técnicos que fortalezcan el litigio estratégico del Instituto.
14. Elaborar informes jurídicos y reportes técnicos con análisis de casos y tendencias, a efecto de aportar insumos especializados para la evaluación institucional y la formulación de criterios técnicos.
15. Elaborar informes técnicos sobre los resultados de los casos atendidos, a efecto de aportar insumos a los procesos de rendición de cuentas institucional.
16. Elaborar propuestas de lineamientos jurídicos para la Dirección de Asistencia Legal, a efecto de unificar criterios técnicos mediante el análisis de resoluciones, jurisprudencia y normativa aplicable.

17. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
18. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
19. Participar en actividades de capacitación y actualización jurídica, con el fin de fortalecer el desarrollo profesional y la calidad del servicio prestado.
20. Desarrollar contenidos e impartir capacitaciones jurídicas, a requerimiento del jefe inmediato, con el fin de fortalecer la actualización del personal del Instituto y de instituciones vinculadas.
21. Participar en mesas de análisis de casos y estrategias de litigio, con el fin de construir respuestas conjuntas frente a expedientes complejos.
22. Participar en mesas interinstitucionales con actores del sector justicia y sociedad civil, a efecto de coordinar actuaciones jurídicas y definir estrategias de litigio conjunto.
23. Realizar reuniones de análisis de casos complejos con otros abogados de la Dirección de Asistencia Legal para definir estrategias jurídicas diferenciadas.
24. Orientar el trabajo jurídico del equipo asignado en la atención de casos, con el propósito de fortalecer la gestión técnica y la calidad del acompañamiento legal brindado por la Dirección de Asistencia Legal, en el marco de la normativa institucional y los lineamientos internos.
25. Revisar de manera aleatoria las mesas de trabajo y expedientes atendidos del personal asignado de la Dirección de Asistencia Legal, verificando el cumplimiento de las guías institucionales y las instrucciones emitidas por la jefatura, con la finalidad de identificar el grado de observancia de los lineamientos jurídicos y promover la mejora en los procesos de atención legal, en el marco de la normativa institucional.
26. Identificar y atender los casos de especial complejidad o relevancia jurídica del personal asignado de la Dirección de Asistencia Legal, conforme los planes de trabajo definidos, con el propósito de brindar asesoría técnica y contribuir al diseño de estrategias de litigio en el marco de la normativa institucional.
27. Verificar que los abogados de la Dirección de Asistencia legal que le sean asignados realicen la actualización oportuna, en los sistemas electrónicos institucionales, con el fin de permitir el monitoreo y seguimiento de la atención jurídica.
28. Revisar la adecuada comunicación entre el abogado responsable de la Dirección de Asistencia legal que le fue asignado y la víctima del delito, en cumplimiento de la normativa institucional aplicable.
29. Informar las áreas de oportunidad técnicas o procedimentales identificadas durante las revisiones que realiza a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal asignados, a fin de proponer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional.
30. Participar en la planeación y seguimiento de acciones en la Dirección de Asistencia Legal, para los procesos de mejora continua con enfoque hacia la calidad del servicio jurídico que se presta a las Víctimas del Delito.
31. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.



#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Asistencia Legal / Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad / Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Título universitario de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y título de Abogado y Notario; con calidad de colegido activo.<br><br>Preferiblemente, poseer título de maestría en Derecho Penal y Procesal Penal, Derechos Humanos, Derecho Constitucional, Litigio Estratégico, o carrera afín. |
| Experiencia | Dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Derecho Penal y Procesal Penal guatemalteco.
- Derechos Humanos y Derecho Victimal.
- Gestión y seguimiento de proyectos.
- Manejo de bases de datos y sistemas de gestión de expedientes.
- Técnicas de análisis de información y elaboración de informes.
- Orgánica del Instituto, su reglamento y otras disposiciones legales que rigen la planificación y gestión pública.

- Técnicas para interactuar con otras unidades del Instituto y con entidades externas en la recopilación de información, validación de planes y seguimiento de compromisos.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |   |  |   |   |  |
|--|---|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |   |  | Nivel Ocupacional: <b>3</b>   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito    | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                                | Comunicación Oral                            |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Discreción  | Manejo de situaciones bajo presión           | Responsabilidad   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Análisis jurídico y construcción de teoría del caso | Asistencia legal en derechos de las víctimas | Coordinación procesal de audiencias, diligencias y actuaciones judiciales | Gestión y documentación de expedientes legales  |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                               | Pensamiento crítico                          |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |   |  |   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 12.4.2. Abogado B-III

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-III  | Código nominal del Puesto:                 | 304         |
| Título funcional:                    | Abogado B-III  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DAL-DPP-051 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna<br><br>Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de brindar asistencia legal gratuita y especializada a las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes el Instituto de la Víctima, en los procesos penales y constitucionales, mediante la aplicación de principios de derechos humanos, litigio estratégico y enfoque diferenciado, para velar por el acceso a la justicia y la defensa efectiva de sus derechos conforme al marco jurídico nacional e internacional.

#### 3. TAREAS

1. Brindar asistencia legal gratuita a las víctimas del delito, aplicando principios de derechos humanos y tutela judicial efectiva, para procurar su acceso a la justicia y la defensa de sus intereses en el proceso penal y otros procesos judiciales o constitucionales en los que se persiga garantizar sus derechos.
2. Velar por el respeto a los derechos fundamentales de las víctimas del delito, aplicando principios internacionales y nacionales de protección, para lograr un servicio de asistencia legal enfocado en los derechos humanos. Coadyuvar en la investigación dirigida por el Ministerio Público, presentando solicitudes escritas de diligencias y entregando documentación de respaldo, para contribuir al esclarecimiento de los hechos y a la defensa de la víctima del delito.
4. Elaborar la teoría del caso de las víctimas atendidas, analizando los hechos, pruebas y normativa aplicable, para diseñar la estrategia de litigio en defensa de sus derechos dentro del proceso penal respectivo.
5. Participar en audiencias, vistas y diligencias en todas las etapas procesales, aplicando litigio estratégico, a efecto de ejercer la representación legal de la víctima del delito.
6. Interponer impugnaciones, remedios procesales y acciones constitucionales cuando se vulneren los derechos fundamentales de las víctimas del delito, utilizando los mecanismos legales disponibles, para restituir tales derechos.
7. Formular y dar seguimiento a recursos, incidentes, remedios procesales e impugnaciones, mediante criterios técnicos, con el fin de fortalecer la tutela judicial efectiva.
8. Ejercer, cuando proceda, el control de constitucionalidad y convencionalidad en los casos asignados, fundamentando los argumentos en normas nacionales e instrumentos internacionales, para evitar violaciones a los derechos humanos de las víctimas.
9. Aplicar enfoques especializados de género, niñez y adolescencia en los casos asignados, mediante normativa y buenas prácticas, a efecto de cumplir con el deber institucional de atención diferenciada a las víctimas del delito.
10. Definir la estrategia para la obtención de la reparación digna e integral a las víctimas del delito, requiriendo el apoyo necesario a la Dirección de Servicios Víctimológicos
11. Gestionar la intervención de intérpretes o personal capacitado cuando corresponda, para propiciar una atención inclusiva y diferenciada.
12. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Asistencia Legal, aplicando criterios técnico-jurídicos, para fortalecer los procesos internos y mejora continua del servicio.
13. Recopilar, organizar y analizar sentencias nacionales e internacionales de interés para la defensa de las víctimas, mediante matrices de jurisprudencia, a efecto de generar insumos técnicos que fortalezcan el litigio estratégico del Instituto
14. Elaborar, cuando le sean requeridos, informes jurídicos y reportes técnicos con análisis de casos y tendencias, a efecto de aportar insumos especializados para la evaluación institucional y la formulación de criterios técnicos.
15. Elaborar, cuando le sean requeridos, informes técnicos sobre los resultados de los casos atendidos, a efecto de aportar insumos a los procesos de rendición de cuentas institucional.
16. Desarrollar acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
17. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.



18. Participar en actividades de capacitación y actualización jurídica, con el fin de fortalecer el desarrollo profesional y la calidad del servicio prestado.
19. Desarrollar contenidos e impartir capacitaciones jurídicas, a requerimiento del jefe inmediato, con el fin de fortalecer la actualización del personal del Instituto y de instituciones vinculadas.
20. Participar en mesas de análisis de casos y estrategias de litigio, con el fin de construir respuestas conjuntas frente a expedientes complejos.
21. Realizar reuniones de análisis de casos complejos con otros abogados de la Dirección de Asistencia Legal para definir estrategias jurídicas diferenciadas.
22. Orientar el trabajo jurídico del equipo asignado en la atención de casos, con el propósito de fortalecer la gestión técnica y la calidad del acompañamiento legal brindado por la Dirección de Asistencia Legal, en el marco de la normativa institucional y los lineamientos internos.
23. Revisar de manera aleatoria las mesas de trabajo y expedientes atendidos del personal asignado de la Dirección de Asistencia Legal, verificando el cumplimiento de las guías institucionales y las instrucciones emitidas por la jefatura, con la finalidad de identificar el grado de observancia de los lineamientos jurídicos y promover la mejora en los procesos de atención legal, en el marco de la normativa institucional.
24. Identificar y atender los casos de especial complejidad o relevancia jurídica del personal asignado de la Dirección de Asistencia Legal, conforme los planes de trabajo definidos, con el propósito de brindar asesoría técnica y contribuir al diseño de estrategias de litigio en el marco de la normativa institucional.
25. Verificar que los abogados de la Dirección de Asistencia legal que le sean asignados realicen la actualización oportuna, en los sistemas electrónicos institucionales, con el fin de permitir el monitoreo y seguimiento de la atención jurídica.
26. Revisar la adecuada comunicación entre el abogado responsable de la Dirección de Asistencia legal que le fue asignado y la víctima del delito, en cumplimiento de la normativa institucional aplicable.
27. Informar las áreas de oportunidad técnicas o procedimentales identificadas durante las revisiones que realiza a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal asignados, a fin de proponer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional.
28. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
29. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Asistencia Legal / Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad / Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Título de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario; con calidad de colegido activo.<br><br>Preferiblemente, poseer título de maestría en Derecho Penal y Procesal Penal, Derechos Humanos, Derecho Constitucional, Litigio Estratégico o carrera afín. |
| Experiencia | Dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Derecho Penal y Procesal Penal guatemalteco (conocimiento avanzado doctrinal y jurisprudencial).
- Derechos Humanos y Derecho Victimal, con énfasis en instrumentos internacionales (dominio de la jurisprudencia de la Corte IDH y otros tribunales internacionales).
- Litigio estratégico avanzado y técnicas de litigio oral sofisticadas.
- Manejo de sistemas de gestión de expedientes y bases de datos jurídicas.
- Técnicas de investigación jurídica y análisis de jurisprudencia.
- Medidas de protección y resguardo para víctimas.
- Cultura y cosmovisión de las poblaciones diversas en Guatemala (pertinencia cultural).
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su reglamento, y otras normativas nacionales relacionadas.

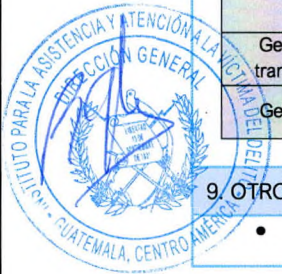
**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |   |  |   |   |  |
|--|---|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |   | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                  |   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito    | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                                | Comunicación Oral                            |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Discreción  | Manejo de situaciones bajo presión           | Responsabilidad   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Análisis jurídico y construcción de teoría del caso | Asistencia legal en derechos de las víctimas | Coordinación procesal de audiencias, diligencias y actuaciones judiciales | Gestión y documentación de expedientes legales  |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                               | Pensamiento crítico                          |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |   |  |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



### 12.4.3. Abogado B-II

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-II   | Código nominal del Puesto:                 | 305         |
| Título funcional:                    | Abogado B-II   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DAL-DPP-052 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna<br>Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de brindar asistencia legal gratuita a las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, en los procesos penales y constitucionales, mediante la aplicación de los principios de derechos humanos y la tutela judicial efectiva, contribuyendo al acceso a la justicia, la reparación integral y la protección de los derechos de las víctimas, conforme al modelo de atención integral y la normativa institucional vigente.

#### 3. TAREAS

1. Brindar asistencia legal gratuita a las víctimas del delito, aplicando principios de derechos humanos y tutela judicial efectiva, para procurar su acceso a la justicia y la defensa de sus intereses en el proceso penal y otros procesos judiciales o constitucionales en los que se persiga garantizar sus derechos.
2. Velar por el respeto a los derechos fundamentales de las víctimas del delito, aplicando principios internacionales y nacionales de protección, para lograr un servicio de asistencia legal enfocado en los derechos humanos.
3. Coadyuvar en la investigación dirigida por el Ministerio Público, presentando solicitudes escritas de diligencias y entregando documentación de respaldo, para contribuir al esclarecimiento de los hechos y a la defensa de la víctima del delito.
4. Elaborar la teoría del caso de las víctimas atendidas, analizando los hechos, pruebas y normativa aplicable, para diseñar la estrategia de litigio en defensa de sus derechos dentro del proceso penal respectivo.
5. Participar en audiencias, vistas y diligencias en todas las etapas procesales, aplicando litigio estratégico, a efecto de ejercer la representación legal de la víctima del delito.
6. Interponer impugnaciones, remedios procesales y acciones constitucionales cuando se vulneren los derechos fundamentales de las víctimas del delito, utilizando los mecanismos legales disponibles, para restituir tales derechos.
7. Formular y dar seguimiento a recursos, incidentes, remedios procesales e impugnaciones, mediante criterios técnicos, con el fin de fortalecer la tutela judicial efectiva.
8. Ejercer, cuando proceda, el control de constitucionalidad y convencionalidad en los casos asignados, fundamentando los argumentos en normas nacionales e instrumentos internacionales, para evitar violaciones a los derechos humanos de las víctimas.
9. Aplicar enfoques especializados de género, niñez y adolescencia en los casos asignados, mediante normativa y buenas prácticas, a efecto de cumplir con el deber institucional de atención diferenciada a las víctimas del delito.
10. Definir la estrategia para la obtención de la reparación digna e integral a las víctimas del delito, requiriendo el apoyo necesario a la Dirección de Servicios Victimológicos
11. Gestionar la intervención de intérpretes o personal capacitado cuando corresponda, para propiciar una atención inclusiva y diferenciada.
12. Elaborar, cuando le sean requeridos, informes jurídicos y reportes técnicos con análisis de casos y tendencias, a efecto de aportar insumos especializados para la evaluación institucional y la formulación de criterios técnicos.
13. Elaborar, cuando le sean requeridos, informes técnicos sobre los resultados de los casos atendidos, a efecto de aportar insumos a los procesos de rendición de cuentas institucional
14. Desarrollar acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
15. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
16. Participar en actividades de capacitación y actualización jurídica, con el fin de fortalecer el desarrollo profesional y la calidad del servicio prestado.
17. Desarrollar contenidos e impartir capacitaciones jurídicas, a requerimiento del jefe inmediato, con el fin de fortalecer la actualización del personal del Instituto y de instituciones vinculadas.
18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Asistencia Legal / Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad / Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Título universitario en grado académico de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y título de Abogado y Notario; con calidad de colegido activo.

Preferiblemente, poseer estudios de maestría en Derecho Penal y Procesal Penal; Derechos Humanos; Derecho Constitucional; Litigio Estratégico; o carrera afín.

Experiencia Dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Derecho Penal y Procesal Penal guatemalteco (conocimiento avanzado doctrinal y jurisprudencial).
- Derechos Humanos y Derecho Victimal, con énfasis en instrumentos internacionales (dominio de la jurisprudencia de la Corte IDH y otros tribunales internacionales).
- Litigio estratégico avanzado y técnicas de litigio oral sofisticadas.
- Manejo de sistemas de gestión de expedientes y bases de datos jurídicas.
- Técnicas de investigación jurídica y análisis de jurisprudencia.
- Medidas de protección y resguardo para víctimas.
- Cultura y cosmovisión de las poblaciones diversas en Guatemala (pertinencia cultural).
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su reglamento, y otras normativas nacionales relacionadas.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |   |  |   |   |  |
|--|---|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |   | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                  |   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito    | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                                | Comunicación Oral                            |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Discreción  | Manejo de situaciones bajo presión           | Responsabilidad   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Análisis jurídico y construcción de teoría del caso | Asistencia legal en derechos de las víctimas | Coordinación procesal de audiencias, diligencias y actuaciones judiciales | Gestión y documentación de expedientes legales  |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                               | Pensamiento crítico                          |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |   |  |   |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



#### 12.4.4. Abogado B-I

##### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-I  | Código nominal del Puesto:                 | 306         |
| Título funcional:                    | Abogado B-I  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DAL-DPP-053 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna<br><br>Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

##### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de ejecutar acciones legales en representación de las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, en el marco de los procesos penales y constitucionales, aplicando principios de derechos humanos y tutela judicial efectiva, bajo lineamientos de la jefatura correspondiente, para contribuir al acceso a la justicia, la defensa técnica y la reparación integral de las víctimas del delito conforme a la normativa institucional.

##### 3. TAREAS

1. Brindar asistencia legal gratuita a las víctimas del delito, aplicando principios de derechos humanos y tutela judicial efectiva, para procurar su acceso a la justicia y la defensa de sus intereses en el proceso penal y otros procesos judiciales o constitucionales en los que se persiga garantizar sus derechos.
2. Velar por el respeto a los derechos fundamentales de las víctimas del delito, aplicando principios internacionales y nacionales de protección, para lograr un servicio de asistencia legal enfocado en los derechos humanos.
3. Coadyuvar en la investigación dirigida por el Ministerio Público, presentando solicitudes escritas de diligencias y entregando documentación de respaldo, para contribuir al esclarecimiento de los hechos y a la defensa de la víctima del delito.
4. Elaborar la teoría del caso de las víctimas atendidas, analizando los hechos, pruebas y normativa aplicable, para diseñar la estrategia de litigio en defensa de sus derechos dentro del proceso penal respectivo.
5. Participar en audiencias, vistas y diligencias en todas las etapas procesales, aplicando litigio estratégico, a efecto de ejercer la representación legal de la víctima del delito.
6. Interponer impugnaciones, remedios procesales y acciones constitucionales cuando se vulneren los derechos fundamentales de las víctimas del delito, utilizando los mecanismos legales disponibles, para restituir tales derechos.
7. Formular y dar seguimiento a recursos, incidentes, remedios procesales e impugnaciones, mediante criterios técnicos, con el fin de fortalecer la tutela judicial efectiva.
8. Ejercer, cuando proceda, el control de constitucionalidad y convencionalidad en los casos asignados, fundamentando los argumentos en normas nacionales e instrumentos internacionales, para evitar violaciones a los derechos humanos de las víctimas.
9. Aplicar enfoques especializados de género, niñez y adolescencia en los casos asignados, mediante normativa y buenas prácticas, a efecto de cumplir con el deber institucional de atención diferenciada a las víctimas del delito.
10. Definir la estrategia para la obtención de la reparación digna e integral a las víctimas del delito, requiriendo el apoyo necesario a la Dirección de Servicios Victimológicos
11. Gestionar la intervención de intérpretes o personal capacitado cuando corresponda, para propiciar una atención inclusiva y diferenciada.
12. Elaborar, cuando le sean requeridos, informes jurídicos y reportes técnicos con análisis de casos y tendencias, a efecto de aportar insumos especializados para la evaluación institucional y la formulación de criterios técnicos.
13. Elaborar, cuando le sean requeridos, informes técnicos sobre los resultados de los casos atendidos, a efecto de aportar insumos a los procesos de rendición de cuentas institucional
14. Desarrollar acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
15. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
16. Participar en actividades de capacitación y actualización jurídica, con el fin de fortalecer el desarrollo profesional y la calidad del servicio prestado.
17. Desarrollar contenidos e impartir capacitaciones jurídicas, a requerimiento del jefe inmediato, con el fin de fortalecer la actualización del personal del Instituto y de instituciones vinculadas.
18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Asistencia Legal / Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad / Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna.

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Título de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario; con calidad de colegido activo.<br><br>Preferiblemente, poseer estudios de maestría en Derecho Penal y Procesal Penal, Derechos Humanos, Derecho Constitucional, Litigio Estratégico o carrera afín. |
| Experiencia | Dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Derecho Penal y Procesal Penal guatemalteco (conocimiento avanzado).
- Derechos Humanos y Derecho Victimal, con énfasis en instrumentos internacionales (aplicación de jurisprudencia internacional y casos complejos).
- Teoría del caso y litigio estratégico.
- Manejo de sistemas de gestión de expedientes y bases de datos jurídicas.
- Técnicas de investigación jurídica y análisis de jurisprudencia.
- Conocimiento de las medidas de protección y resguardo para víctimas.
- Cultura y cosmovisión de las poblaciones diversas en Guatemala (pertinencia cultural).
- Conocimiento de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su reglamento, y otras normativas nacionales relacionadas

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |   |  |   |   |  |
|--|---|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |   | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                  |   |   |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito    | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita                                | Comunicación Oral                            |   |   |  |
| Conductuales                               | Discreción  | Manejo de situaciones bajo presión           | Responsabilidad   |   |  |
| Específicas o Técnicas                     | Análisis jurídico y construcción de teoría del caso | Asistencia legal en derechos de las víctimas | Coordinación procesal de audiencias, diligencias y actuaciones judiciales | Gestión y documentación de expedientes legales  |  |
| Genéricas o transversales                  | Comunicación efectiva                               | Pensamiento crítico                          |   |   |  |
| Gerenciales                                |   |  |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



### 12.4.5. Abogado C-II

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Profesional Especializado C-II   | <b>Código nominal del Puesto:</b>                 | 307         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Abogado C-II   | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DAL-DPP-054 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna<br><br>Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de ejecutar acciones legales en defensa de las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, bajo la supervisión de la jefatura correspondiente, aplicando los principios de derechos humanos, tutela judicial efectiva y reparación integral, para contribuir al acceso a la justicia y la protección de los derechos de las víctimas, conforme a los procedimientos institucionales y la normativa vigente.

#### 3. TAREAS

1. Brindar asistencia legal gratuita a las víctimas del delito, aplicando principios de derechos humanos y tutela judicial efectiva, para procurar su acceso a la justicia y la defensa de sus intereses en el proceso penal y otros procesos judiciales o constitucionales en los que se persiga garantizar sus derechos.
2. Velar por el respeto a los derechos fundamentales de las víctimas del delito, aplicando principios internacionales y nacionales de protección, para lograr un servicio de asistencia legal enfocado en los derechos humanos.
3. Coadyuvar en la investigación dirigida por el Ministerio Público, presentando solicitudes escritas de diligencias y entregando documentación de respaldo, para contribuir al esclarecimiento de los hechos y a la defensa de la víctima del delito.
4. Elaborar la teoría del caso de las víctimas atendidas, analizando los hechos, pruebas y normativa aplicable, para diseñar la estrategia de litigio en defensa de sus derechos dentro del proceso penal respectivo.
5. Participar en audiencias, vistas y diligencias en todas las etapas procesales, aplicando litigio estratégico, a efecto de ejercer la representación legal de la víctima del delito.
6. Interponer impugnaciones, remedios procesales y acciones constitucionales cuando se vulneren los derechos fundamentales de las víctimas del delito, utilizando los mecanismos legales disponibles, para restituir tales derechos.
7. Formular y dar seguimiento a recursos, incidentes, remedios procesales e impugnaciones, mediante criterios técnicos, con el fin de fortalecer la tutela judicial efectiva.
8. Ejercer, cuando proceda, el control de constitucionalidad y convencionalidad en los casos asignados, fundamentando los argumentos en normas nacionales e instrumentos internacionales, para evitar violaciones a los derechos humanos de las víctimas.
9. Aplicar enfoques especializados de género, niñez y adolescencia en los casos asignados, mediante normativa y buenas prácticas, a efecto de cumplir con el deber institucional de atención diferenciada a las víctimas del delito.
10. Definir la estrategia para la obtención de la reparación digna e integral a las víctimas del delito, requiriendo el apoyo necesario a la Dirección de Servicios Victimológicos
11. Gestionar la intervención de intérpretes o personal capacitado cuando corresponda, para propiciar una atención inclusiva y diferenciada.
12. Elaborar, cuando le sean requeridos, informes técnicos sobre los resultados de los casos atendidos, a efecto de aportar insumos a los procesos de rendición de cuentas institucional.
13. Desarrollar acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
14. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
15. Participar en actividades de capacitación y actualización jurídica, con el fin de fortalecer el desarrollo profesional y la calidad del servicio prestado.
16. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Asistencia Legal / Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad / Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna.

**5. RELACIONES LABORALES**

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

Educación Título de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y Abogado y Notario; con calidad de colegido activo.

Preferiblemente, poseer diplomados, cursos de especialización o formación complementaria relacionada con Derecho Penal y Procesal Penal, Derechos Humanos, Derecho Constitucional, Litigio Estratégico o afín.

Experiencia Dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Derecho Penal y Procesal Penal guatemalteco (conocimiento fundamental).
- Derechos Humanos y Derecho Victimal, con énfasis en instrumentos internacionales.
- Teoría del caso y estrategias de litigio.
- Manejo intermedio de sistemas de gestión de expedientes y bases de datos jurídicas.
- Técnicas de investigación jurídica y análisis de jurisprudencia.
- Medidas de protección y resguardo para víctimas.
- Cultura y cosmovisión de las poblaciones diversas en Guatemala (pertinencia cultural).
- Conocimiento de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su reglamento, y otras normativas nacionales relacionadas.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |   |  |   |   |  |
|--|---|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |   |  |   |   |  |
| Nivel Ocupacional: <b>3</b>                |   |  |   |   |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito    | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita                                | Comunicación Oral                            |   |   |  |
| Conductuales                               | Discreción  | Responsabilidad                              | Resiliencia   |   |  |
| Específicas o Técnicas                     | Análisis jurídico y construcción de teoría del caso | Asistencia legal en derechos de las víctimas | Coordinación procesal de audiencias, diligencias y actuaciones judiciales | Gestión y documentación de expedientes legales  |  |
| Genéricas o transversales                  | Comunicación efectiva                               | Pensamiento crítico                          |   |   |  |
| Gerenciales                                |   |  |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



**12.4.6. Abogado C-I**
**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Profesional Especializado C-I  | <b>Código nominal del Puesto:</b>                 | 308         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Abogado C-I  | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DAL-DPP-055 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna<br>Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto profesional responsable de la ejecución de acciones legales en defensa de las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, aplicando los principios de derechos humanos y tutela judicial efectiva, bajo la orientación y supervisión de las jefaturas correspondientes, para contribuir al acceso a la justicia, la protección de los derechos y la reparación integral de las víctimas del delito, conforme a la normativa institucional y los procedimientos establecidos.

**3. TAREAS**

1. Brindar asistencia legal gratuita a las víctimas del delito, aplicando principios de derechos humanos y tutela judicial efectiva, para procurar su acceso a la justicia y la defensa de sus intereses en el proceso penal y otros procesos judiciales o constitucionales en los que se persiga garantizar sus derechos.
2. Velar por el respeto a los derechos fundamentales de las víctimas del delito, aplicando principios internacionales y nacionales de protección, para lograr un servicio de asistencia legal enfocado en los derechos humanos.
3. Coadyuvar en la investigación dirigida por el Ministerio Público, presentando solicitudes escritas de diligencias y entregando documentación de respaldo, para contribuir al esclarecimiento de los hechos y a la defensa de la víctima del delito.
4. Elaborar la teoría del caso de las víctimas atendidas, analizando los hechos, pruebas y normativa aplicable, para diseñar la estrategia de litigio en defensa de sus derechos dentro del proceso penal respectivo.
5. Participar en audiencias, vistas y diligencias en todas las etapas procesales, aplicando litigio estratégico, a efecto de ejercer la representación legal de la víctima del delito.
6. Interponer impugnaciones, remedios procesales y acciones constitucionales cuando se vulneren los derechos fundamentales de las víctimas del delito, utilizando los mecanismos legales disponibles, para restituir tales derechos.
7. Formular y dar seguimiento a recursos, incidentes, remedios procesales e impugnaciones, mediante criterios técnicos, con el fin de fortalecer la tutela judicial efectiva.
8. Ejercer, cuando proceda, el control de constitucionalidad y convencionalidad en los casos asignados, fundamentando los argumentos en normas nacionales e instrumentos internacionales, para evitar violaciones a los derechos humanos de las víctimas.
9. Aplicar enfoques especializados de género, niñez y adolescencia en los casos asignados, mediante normativa y buenas prácticas, a efecto de cumplir con el deber institucional de atención diferenciada a las víctimas del delito.
10. Definir la estrategia para la obtención de la reparación digna e integral a las víctimas del delito, requiriendo el apoyo necesario a la Dirección de Servicios Victimológicos
11. Gestionar la intervención de intérpretes o personal capacitado cuando corresponda, para propiciar una atención inclusiva y diferenciada.
12. Elaborar, cuando le sean requeridos, informes técnicos sobre los resultados de los casos atendidos, a efecto de aportar insumos a los procesos de rendición de cuentas institucional
13. Desarrollar acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
14. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
15. Participar en actividades de capacitación y actualización jurídica, con el fin de fortalecer el desarrollo profesional y la calidad del servicio prestado.
16. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Asistencia Legal / Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad / Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Título de Licenciatura en Ciencias Jurídicas, Abogado y Notario, con calidad de colegido activo.<br><br>Preferiblemente, poseer formación complementaria, cursos o diplomados relacionados con Derecho Penal y Procesal Penal, Derechos Humanos, Derecho Constitucional, Litigio Estratégico o afín. |
| Experiencia | Dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Derecho Penal y Procesal Penal guatemalteco (conocimiento fundamental).
- Derechos Humanos y Derecho Victimal, con énfasis en instrumentos internacionales.
- Teoría del caso y estrategias de litigio.
- Manejo intermedio de sistemas de gestión de expedientes y bases de datos jurídicas.
- Técnicas de investigación jurídica y análisis de jurisprudencia.
- Medidas de protección y resguardo para víctimas.
- Cultura y cosmovisión de las poblaciones diversas en Guatemala (pertinencia cultural).
- Conocimiento de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su reglamento, y otras normativas nacionales relacionadas.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto        |   |  |   |   |  |
|--|---|--|---|---|--|
| Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |   | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                  |   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito    | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                           | Comunicación Escrita                                | Comunicación Oral                            |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                      | Discreción  | Responsabilidad                              | Resiliencia   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>            | Análisis jurídico y construcción de teoría del caso | Asistencia legal en derechos de las víctimas | Coordinación procesal de audiencias, diligencias y actuaciones judiciales | Gestión y documentación de expedientes legales  |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>         | Comunicación efectiva                               | Pensamiento crítico                          |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                       |   |  |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica



### 12.4.7. Notificador

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I  | Código nominal del Puesto:                 | 405         |
| Título funcional:                    | Notificador  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DAL-DPP-056 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna<br><br>Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico responsable de efectuar la entrega, recepción y registro de documentos legales y comunicaciones oficiales relacionadas con los procesos de asistencia legal a víctimas del delito, dentro y fuera de las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, conforme a los procedimientos y lineamientos institucionales, en el marco del Modelo de Atención y Asistencia Integral a las Víctimas del Delito.

#### 3. TAREAS

- Entregar documentos legales tales como oficios, citaciones, resoluciones, notificaciones u otros relacionados con los procesos de asistencia legal, a las víctimas del delito, abogados, autoridades judiciales y otras instituciones, mediante la identificación de los receptores y la obtención de constancias de entrega, conforme a los procedimientos establecidos.
- Recoger documentos en tribunales, fiscalías, juzgados y otras entidades públicas o privadas, a través de visitas programadas, para facilitar el desarrollo de los procesos legales y administrativos de la Dirección de Asistencia Legal.
- Verificar la recepción de los documentos entregados, obteniendo las constancias correspondientes de las personas o entidades notificadas, conforme a los procedimientos institucionales y legales vigentes.
- Registrar en los libros o sistemas informáticos institucionales la información de las notificaciones realizadas (fecha, hora, persona notificada, tipo de documento), mediante el llenado completo y preciso de los campos requeridos, en el marco de su competencia.
- Organizar y archivar los comprobantes de notificación, aplicando las normas y procedimientos de clasificación documental, para mantener actualizado el control administrativo de los trámites realizados.
- Reportar oportunamente cualquier incidencia o dificultad en el proceso de notificación, tales como direcciones erróneas, personas ausentes u otras situaciones, mediante comunicación escrita o verbal al jefe inmediato, para la adopción de medidas pertinentes.
- Colaborar en la preparación y clasificación de la correspondencia interna y externa de la Dirección de Asistencia Legal, mediante la organización física y digital de los documentos, conforme a los lineamientos institucionales.
- Mantener actualizado el directorio de contactos, direcciones y entidades relacionadas con los procesos judiciales, mediante revisión y actualización periódica, para facilitar las diligencias de notificación.
- Resguardar la confidencialidad de la información y documentación manejada durante los procesos de notificación, en observancia de la normativa sobre protección de datos personales y el deber de reserva institucional.
- Participar en procesos de capacitación y formación institucionales, orientados al fortalecimiento de competencias técnicas y administrativas vinculadas a sus tareas.
- Actualizar el registro de entrega/recepción de documentos y constancias de notificación ingresando datos estructurados y anexos digitalizados para mantener la trazabilidad del proceso de notificación.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, reuniones o actividades que, de conformidad con la ley y normativa interna, le sean requeridas.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Asistencia Legal / Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título a nivel diversificado de Bachiller, Perito Contador o Carrera afín.                |
| Experiencia | Un año de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública. |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Sistema de justicia, Organismo Judicial, Ministerio Público, juzgados, fiscalías, ventanillas.
- Rutas y ubicaciones geográficas en el área de trabajo.
- Manejo de equipo de oficina (fotocopiadora, impresora, etc.).
- Técnicas de archivo y registro de documentos.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |   |  |  |   |  |
|-----------------------------------|---|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |   | Nivel Ocupacional: 2                           |  |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito                          | Ética y Confidencialidad                       | Calidad y Calidez en el Servicio                                       | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita  | Búsqueda de la información                     |  |   |  |
| Conductuales                      | Colaboración  | Discreción                                     | Responsabilidad  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Coordinación procesal de audiencias, diligencias y actuaciones judiciales | Gestión y documentación de expedientes legales | Sistematización y análisis de sentencias y criterios jurisprudenciales |   |  |
| Genéricas o transversales         | Atención al Usuario   | Adaptación al cambio                           |  |   |  |
| Gerenciales                       |   |  |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- Poseer licencia de conducir vigente tipo M, conforme a la normativa de tránsito aplicable.



### 12.4.8. Procurador

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I  | Código nominal del Puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Procurador   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DAL-DPP-057 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna<br>Jefe del Departamento de Impugnaciones, Acciones Constitucionales y Control de Convencionalidad | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico encargado de la procuración y gestión judicial – administrativa de los expedientes de la Dirección de Asistencia Legal. Su labor comprende el trámite de documentos ante órganos jurisdiccionales y el Ministerio Público, la obtención de certificaciones oficiales, el control de plazos procesales y el apoyo operativo al equipo de Abogados, con enfoque en el trato digno a las víctimas del delito y el resguardo riguroso de la información sensible.

#### 3. TAREAS

1. Tramitar memoriales, solicitudes y oficios de los expedientes de asistencia legal mediante la preparación de borradores con el abogado responsable, presentación en ventanillas y verificación de sellos y constancias para dar curso oportuno a las actuaciones y dejar trazabilidad documental.
2. Ejecutar las diligencias necesarias para la adquisición de certificaciones y registros judiciales, administrando los recursos para el pago de tasas o timbres y verificando la correspondencia de los datos con el proceso penal, para la integración de pruebas válidas y actualizadas.
3. Actualizar el estado procesal de los expedientes jurídicos registrando movimientos, plazos y documentos soporte en el sistema informático institucional para disponer de seguimiento en tiempo real y reportes confiables.
4. Coordinar diligencias y audiencias con víctimas del delito, abogados y autoridades del sistema de justicia confirmando fechas, ubicaciones y requisitos, y consolidando la agenda en el calendario institucional para lograr presencia oportuna y fluidez operativa.
5. Monitorear plazos procesales de cada expediente mediante mecanismos de alerta preventiva y revisión sistemática del cronograma de vencimientos para prevenir la pérdida de etapas procesales y favorecer la continuidad operativa del equipo de abogados.
6. Elaborar minutas operativas del trámite realizado detallando gestiones efectuadas, personas atendidas, constancias obtenidas y pendientes para informar al abogado responsable y facilitar la toma de decisiones.
7. Gestionar la obtención de documentos complementarios de entidades públicas o privadas vinculadas al caso estableciendo contacto con mesas de servicio, ventanillas únicas y canales formales de comunicación para agilizar tiempos de respuesta.
8. Custodiar documentos originales del expediente aplicando procedimientos internos de custodia, registro de préstamo – traslado y resguardo físico para preservar integridad, confidencialidad y disponibilidad.
9. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
10. Estructurar el archivo procesal mediante la foliación, indexación y clasificación sistemática de partes procesales y anexos; propiciando la integridad cronológica de las actuaciones para agilizar la consulta técnica y dar cumplimiento a procesos de fiscalización correspondientes.
11. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Asistencia Legal / Departamento de Litigio Estratégico y Reparación Digna

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados a nivel de licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario o en una carrera afín. |
| Experiencia | Experiencia mínima de dos años en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Sistema de justicia: Organismo Judicial, Ministerio Público, juzgados, fiscalías, ventanillas.
- Técnicas de procuración y trámite documental, tales como memoriales, solicitudes, certificaciones, constancias, etc.
- Gestión de expedientes considerando aspectos como folio, índice, archivo, controles de versión, cadena de custodia, etc.
- Redacción jurídica y formatos administrativos.
- Normativa interna sobre confidencialidad y protección de datos; enfoque de atención a víctimas del delito.
- Uso de sistemas informáticos de gestión jurídica y herramientas de oficina.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |   |  |  |   |  |
|-----------------------------------|---|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |   |  | Nivel Ocupacional: 2   |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito                          | Ética y Confidencialidad                       | Calidad y Calidez en el Servicio                                       | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Búsqueda de la información  | Comunicación Escrita                           |  |   |  |
| Conductuales                      | Colaboración  | Discreción                                     | Responsabilidad  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Coordinación procesal de audiencias, diligencias y actuaciones judiciales | Gestión y documentación de expedientes legales | Sistematización y análisis de sentencias y criterios jurisprudenciales |   |  |
| Genéricas o transversales         | Atención al Usuario   | Adaptación al cambio                           |  |   |  |
| Gerenciales                       |   |  |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- Poseer licencia de conducir vigente tipo M, conforme a la normativa de tránsito aplicable.





**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 172 de 357

**12.4.9. Asistente Administrativo I**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |                              |  |             |
|--------------------------------------|------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I      | Código nominal del Puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Asistente Administrativo I   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | PTR-DPP-001 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director de Asistencia Legal | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto técnico administrativo responsable de desarrollar actividades de apoyo secretarial en gestión documental, comunicación institucional y organización administrativa, contribuyendo al funcionamiento ordenado, oportuno y eficiente de la dependencia, de conformidad con la normativa y procedimientos del Instituto de la Víctima.

**3. TAREAS**

1. Brindar apoyo en las distintas gestiones de la unidad administrativa, a través de la labor secretarial de conformidad con la normativa y procedimientos institucionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Elaborar, revisar y resguardar los documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la jefatura inmediata, utilizando los formatos institucionales, con el fin de velar por la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre la unidad administrativa y las demás dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial que ingresa a la unidad administrativa, en formato físico y digital conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la unidad administrativa, conforme a los lineamientos del jefe inmediato y procedimientos establecidos, con el fin de favorecer su oportuna y correcta tramitación y atención.
6. Apoyar en la elaboración de minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos que se deriven de reuniones organizadas por la unidad administrativa, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
7. Coordinar y dar seguimiento a la agenda de la dependencia, programando actividades institucionales, a fin de facilitar el desarrollo eficiente de la función administrativa.
8. Organizar la logística de reuniones y actividades institucionales, gestionando los recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
9. Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
10. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de metas las institucionales.
11. Informar al jefe inmediato sobre las actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, para facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
12. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con la jefatura inmediata, recibéndolos con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de velar por una atención oportuna, ordenada y profesional.
13. Velar por el control y mantener el abastecimiento de los insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la dependencia administrativa.
14. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, con la finalidad de procurar la operatividad continua de la unidad administrativa.
15. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
16. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
17. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Asistencia Legal

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados a nivel de licenciatura en Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa. |
| Experiencia | Experiencia mínima de dos años en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública.   |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |   |                                  |   |  |
|--|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>2</b>                       |                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |   |                                  |   |  |

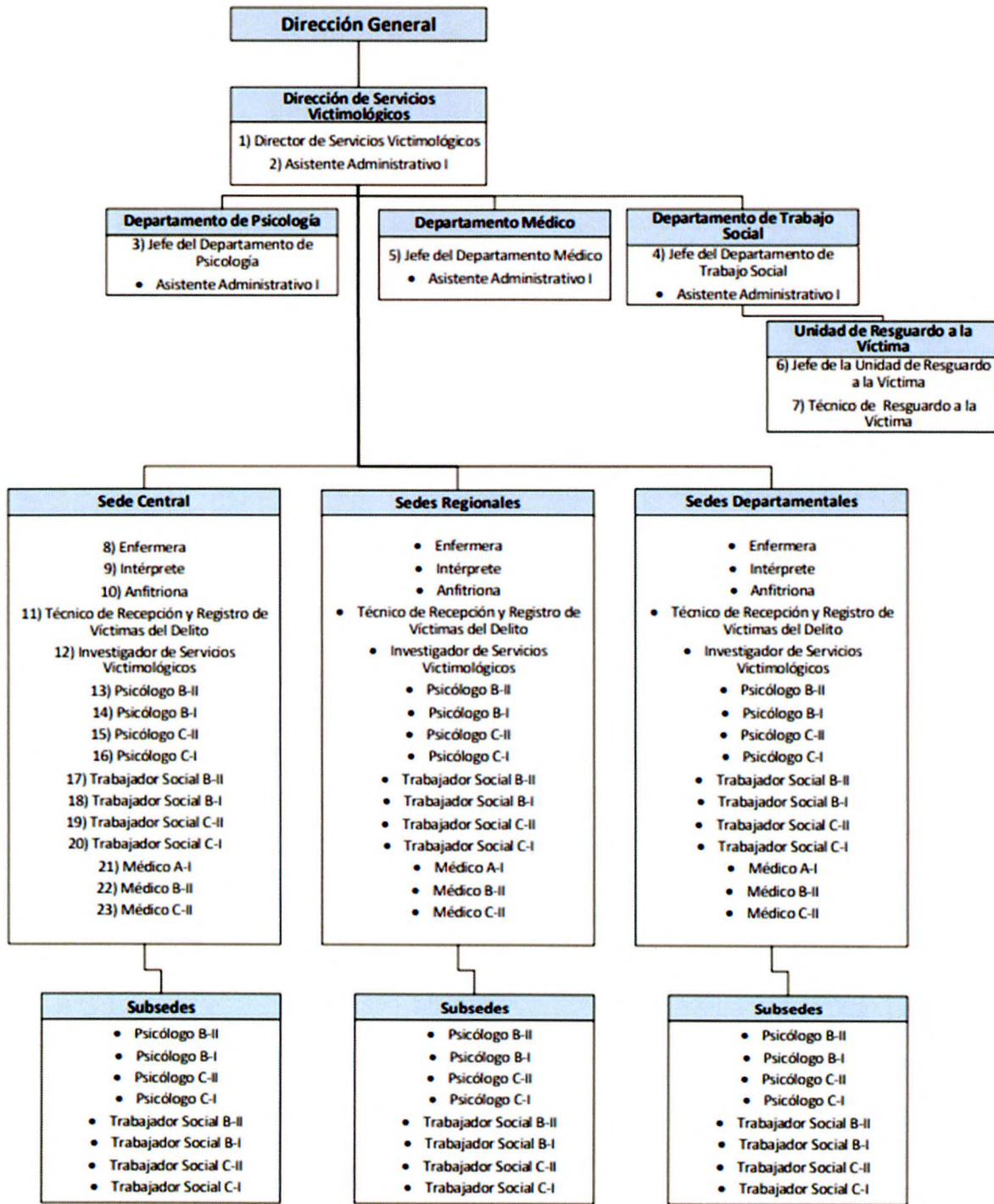
**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



XIII. Dirección de Servicios Victimológicos

o Estructura Organizacional y Nominal



o Descriptores de puestos

**13. Director de Servicios Victimológicos**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|   |                                      |   |  |
|---|--------------------------------------|---|--|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Director                             | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 103  |
| <b>Título funcional:</b>                    | Director de Servicios Victimológicos | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DSV-DPP-058  |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Director General                     | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | Jefe del Departamento de Psicología.<br>Jefe del Departamento de Trabajo Social.<br>Jefe del Departamento Médico.<br>Asistente Administrativo I. |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto directivo que tiene como propósito velar por la prestación de los servicios victimológicos necesarios para la recuperación integral de las víctimas del delito, como lo establece la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, Reglamento General de la Ley Orgánica, Reglamento Orgánico Interno y normativa que se emita para el efecto.

**3. TAREAS**

1. Dirigir la prestación de los servicios victimológicos, con el propósito de contribuir a la recuperación integral y a la reparación digna de las víctimas del delito, en cumplimiento de la Ley del Instituto de la Víctima.
2. Supervisar la atención psicológica, médica y social brindada por los equipos técnicos en las Sedes y Subsedes del Instituto, a través del seguimiento a los lineamientos institucionales, para mejorar la calidad y pertinencia del servicio dirigido a víctimas del delito, conforme al marco normativo vigente.
3. Organizar la prestación de atención especializada, diferenciada e integral, fomentando la aplicación de un enfoque centrado en la dignidad y bienestar de las víctimas del delito, conforme a la normativa aplicable.  
Coordinar la atención postraumática cuando proceda, mediante la articulación oportuna de los recursos técnicos y humanos disponibles, con el fin de fortalecer el proceso de recuperación de víctimas del delito, en observancia del mandato institucional.  
Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal la presencia de profesionales en audiencias o debates, cuando sea requerido, para brindar atención técnica a víctimas del delito, en el marco de sus derechos establecidos en la Ley del Instituto de la Víctima.  
Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal la elaboración de evaluaciones e informes técnicos que puedan ser útiles dentro del proceso penal, con el fin de contribuir a la reparación digna e integral de víctimas del delito, conforme a la normativa vigente.  
Gestionar la adecuación de los servicios con pertinencia cultural y lingüística, para que las víctimas del delito sean atendidas en su idioma materno, conforme al principio de no discriminación establecido en el marco legal nacional e institucional.
4. Proponer políticas institucionales de atención a víctimas del delito, alineadas al marco normativo vigente, con el fin de fortalecer los procesos de protección y reparación integral, en cumplimiento de la Ley del Instituto de la Víctima.
5. Contribuir en el desarrollo de políticas victimo-criminológicas orientadas a la prevención del delito y reducción de la victimización, de conformidad con el mandato institucional.
6. Aportar información para la formulación de planes institucionales coordinados con el Ministerio Público, con el propósito de fortalecer y dar seguimiento a la Red de Derivación, en cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley del Instituto de la Víctima.
7. Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal la prestación de asistencia legal gratuita a las víctimas del delito, en cumplimiento de la normativa vigente y en el marco de las atribuciones institucionales.
8. Promover estudios sobre procesos de victimización, a través del análisis técnico, con el propósito de generar estrategias, políticas y programas que mejoren la atención integral a víctimas del delito, en cumplimiento del mandato institucional.
9. Coadyuvar, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal, en la formulación de mecanismos de protección dirigidos a salvaguardar los derechos de víctimas del delito dentro del proceso penal, conforme al marco jurídico.
10. Promover el desarrollo o actualización del sistema informático institucional, para el registro de la información victimológica, conforme a los lineamientos institucionales vigentes.
11. Coordinar la elaboración de informes con datos generados del sistema informático institucional, con el propósito de generar insumos estadísticos que orienten la formulación de acciones y políticas desde un enfoque victimo-criminológico, en concordancia con la normativa aplicable.
12. Coordinar la elaboración del registro de organizaciones no gubernamentales que prestan atención integral a víctimas del delito, con o sin personería jurídica, con la finalidad de fortalecer la Red de Derivación, conforme al marco legal que rige al Instituto.
13. Coordinar, mediante la Red de Derivación, la asistencia integral a víctimas del delito, articulando los apoyos requeridos según la especialidad de cada entidad participante, conforme al modelo institucional de atención integral.
14. Dirigir los procesos de sensibilización, formación y capacitación en atención victimológica, en coordinación con el Departamento de Capacitación y Formación de la Dirección de Recursos Humanos, con el fin de fortalecer las competencias del personal conforme al mandato institucional y la normativa vigente.



19. Dirigir, en coordinación con el Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica, procesos de sensibilización, formación y capacitación dirigidos a instituciones del sector justicia y actores vinculados a la atención de víctimas, con el propósito de fortalecer las capacidades institucionales y promover una atención integral conforme al mandato del Instituto y la normativa vigente.
20. Implementar mecanismos de monitoreo y evaluación del Modelo de Asistencia y Atención Integral, a través del análisis de los servicios brindados y del desempeño del personal técnico, en cumplimiento con los principios de mejora continua.
21. Coordinar con entidades nacionales e internacionales especializadas, incluyendo los Centros de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia (CAIMUS), la Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y en Contra de la Mujer (CONAPREVI) y organizaciones de atención a grupos vulnerables, para fortalecer la atención integral y psicológica diferenciada a víctimas en condiciones de vulnerabilidad, en el marco de los convenios interinstitucionales y de la normativa vigente.
22. Coordinar acciones con instituciones de protección especial de niñas, niños y adolescentes víctimas del delito, con el fin de facilitar su atención integral especializada, conforme al principio del interés superior de la niñez reconocido en la normativa nacional e internacional.
23. Validar el desempeño de los procesos victimológicos institucionales, con el propósito de velar por el cumplimiento de los lineamientos técnicos y metodológicos establecidos en el marco de la normativa vigente.
24. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, con el propósito de medir resultados y proponer acciones de mejora, de conformidad con los lineamientos institucionales y la normativa vigente.
25. Contribuir en la elaboración de informes relacionados con las víctimas del delito y la respuesta del Instituto, de acuerdo con los compromisos asumidos por el Estado de Guatemala.
26. Rendir informes que le sean requeridos por el Director General del Instituto, en atención a las necesidades institucionales y disposiciones superiores, para el cumplimiento de las tareas y objetivos del Instituto en el marco de la normativa legal vigente.
27. Contribuir a la actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros, con el propósito de mejorar la gestión técnica de los procesos vinculados a víctimas del delito, conforme a los principios de legalidad y eficiencia.
28. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
29. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
30. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Servicios Victimológicos

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de Licenciatura en Psicología, Trabajo Social, Criminología o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo. |
|             | Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Victimología o carrera afín.  |
| Experiencia | Se requieren cinco años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.                      |

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Normativa nacional e internacional sobre derechos de las víctimas
- Modelos de atención integral y diferenciada.
- Gestión pública y formulación de políticas sociales.
- Procesos de coordinación interinstitucional e intersectorial.
- Planificación estratégica y dirección de equipos multidisciplinarios.
- Sistemas de información y análisis de datos.
- Elaboración de informes técnicos e institucionales.
- Normativa de protección especial para grupos en situación de vulnerabilidad.
- Principios de enfoque de derechos humanos, pertinencia cultural y equidad de género.
- Gestión de proyectos y programas sociales.
- Mecanismos internacionales de protección a víctimas y derechos humanos.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto        |  |   |  |   |  |
|--|--|---|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Directiva</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>5</b>            |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                | Calidad y Calidez en el Servicio       | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                           | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                    |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                      | Inteligencia emocional                           | Manejo de situaciones bajo presión      |  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>            | Dirección técnica de servicios victimológicos    | Formulación de políticas victimológicas | Gestión de redes y modelos de atención |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                     |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                       | Liderazgo institucional                          | Gestión estratégica institucional       |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica



**13.1. Asistente Administrativo I**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**



**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 178 de 357

|                                      |                                      |  |             |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I              | Código nominal del puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Asistente Administrativo I           | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | PTR-DPP-001 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director de Servicios Victimológicos | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

## 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico administrativo responsable de desarrollar actividades de apoyo secretarial en gestión documental, comunicación institucional y organización administrativa, contribuyendo al funcionamiento ordenado, oportuno y eficiente de la dependencia, de conformidad con la normativa y procedimientos del Instituto de la Víctima.

## 3. TAREAS

1. Brindar apoyo en las distintas gestiones de la unidad administrativa, a través de la labor secretarial de conformidad con la normativa y procedimientos institucionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Elaborar, revisar y resguardar los documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la jefatura inmediata, utilizando los formatos institucionales, con el fin de velar por la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre la unidad administrativa y las demás dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial que ingresa a la unidad administrativa, en formato físico y digital conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la unidad administrativa, conforme a los lineamientos del jefe inmediato y procedimientos establecidos, con el fin de favorecer su oportuna y correcta tramitación y atención.
6. Apoyar en la elaboración de minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos que se deriven de reuniones organizadas por la unidad administrativa, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
7. Coordinar y dar seguimiento a la agenda de la dependencia, programando actividades institucionales, a fin de facilitar el desarrollo eficiente de la función administrativa.
8. Organizar la logística de reuniones y actividades institucionales, gestionando los recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
9. Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
10. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de metas las institucionales.
11. Informar al jefe inmediato sobre las actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, para facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
12. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con la jefatura inmediata, recibiendo con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de velar por una atención oportuna, ordenada y profesional.
13. Velar por el control y mantener el abastecimiento de los insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la dependencia administrativa.
14. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, con la finalidad de procurar la operatividad continua de la unidad administrativa.
15. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
16. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
17. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

## 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, y sociedad civil.                            |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2                              |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |   |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

**13.2. Jefe del Departamento de Psicología**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                            |                        |                            |     |
|----------------------------|------------------------|----------------------------|-----|
| Título nominal del puesto: | Jefe Especializado III | Código nominal del puesto: | 201 |
|----------------------------|------------------------|----------------------------|-----|





**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 180 de 357

|                                      |                                      |  |  |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Psicología  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DPS-DPP-059  |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director de Servicios victimológicos | Puestos bajo su supervisión:               | Psicólogo B-II<br>Psicólogo B-I<br>Psicólogo C-II<br>Psicólogo C-I<br>Asistente Administrativo I |

## 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de dirigir, coordinar y supervisar los procesos de atención psicológica a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes, propiciando la participación y el acompañamiento psicológico en audiencias y diligencias judiciales cuando los casos lo requieran, en articulación con la Dirección de Asistencia Legal, para el cumplimiento del mandato institucional y la normativa vigente. En el ámbito de su competencia.

## 3. TAREAS

1. Dirigir y supervisar los procesos de atención psicológica a las víctimas del delito desarrollada en Sedes y Subsedes, verificando que se realicen de manera oportuna y con la debida diligencia, conforme a protocolos técnicos, institucionales y con pertinencia cultural.
2. Dirigir y supervisar la identificación de niveles de riesgo en los casos atendidos, para promover la aplicación de medidas de resguardo y protección de las víctimas del delito, en cumplimiento con la Ley del Instituto de la Víctima.
3. Coordinar con el Jefe del Departamento de Trabajo Social, las acciones para la localización de víctimas del delito, a fin de organizar la prestación de servicios psicológicos y el acceso a los servicios institucionales.
4. Supervisar los procesos para la preparación emocional y el acompañamiento psicológico a las víctimas del delito en audiencias y diligencias judiciales, en articulación con la Dirección de Asistencia Legal, conforme a la normativa legal vigente y al modelo de atención integral del Instituto.
5. Dar seguimiento para que se dé cumplimiento a la participación en audiencias y debates en calidad de consultoría técnica o testigo, cuando así lo requieran los abogados del Instituto.
6. Coordinar los procesos para la realización de evaluaciones psicológicas que contribuyan a la solicitud de reparación digna de las víctimas del delito, a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal, conforme a los procedimientos institucionales.
7. Coordinar la asesoría técnica dirigida a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, sobre la interpretación u otro requerimiento, relacionado con los dictámenes psicológicos elaborados por peritos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses –INACIF– u otras entidades competentes, para su adecuada incorporación en los procesos judiciales.
8. Organizar y programar las actividades técnicas del personal de las Sedes y Subsedes, de conformidad con las necesidades del servicio y los procedimientos institucionales, para mantener una cobertura continua de los servicios psicológicos.
9. Supervisar y validar los informes psicológicos, diagnósticos, planes de intervención, cierres de casos y demás procesos que correspondan, verificando su calidad técnica y cumplimiento de la normativa vigente.
10. Verificar el registro de casos, expedientes y atenciones psicológicas en los sistemas informáticos institucionales, en cumplimiento de los procedimientos establecidos, para el control y análisis de la gestión del Departamento.
11. Velar por el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones administrativas por parte del personal de las sedes y subsedes, con el fin de mantener el orden institucional y la adecuada prestación de los servicios victimológicos.
12. Coordinar acciones con instituciones nacionales e internacionales y con la Red de Derivación, actualizando directorios y promoviendo atención especializada a víctimas del delito en situación de vulnerabilidad.
13. Revisar el cumplimiento técnico de los procesos de atención psicológica, brindando retroalimentación para la mejora continua de los servicios victimológicos.
14. Supervisar y revisar los informes psicológicos y, cuando corresponda, validar la información relacionada con expedientes fiscales, para que el aporte de los criterios técnicos fortalezca la toma de decisiones institucionales y el trabajo conjunto con la Dirección de Asistencia Legal.
15. Monitorear indicadores de desempeño del Departamento, elaborando reportes periódicos que contribuyan a la toma de decisiones y a la rendición de cuentas institucional.
16. Coordinar o promover estudios e investigaciones sobre procesos de victimización y salud mental, empleando metodologías técnicas, para generar insumos que contribuyan al diseño de estrategias, programas y políticas institucionales orientadas a mejorar la atención a las víctimas del delito.
17. Contribuir en los insumos técnicos para el diseño de políticas, programas, protocolos, estrategias y guías técnicas desde el enfoque psicológico y victimo-criminológico.
18. Participar en la actualización de instrumentos normativos, tales como reglamentos, instructivos, manuales y registros de los procesos del Departamento, con el propósito de fortalecer su gestión, en concordancia con los lineamientos institucionales.

19. Coordinar y facilitar procesos de capacitación y sensibilización en atención psicológica y victimológica, dirigidos al personal institucional y a redes externas, con el propósito de fortalecer las competencias técnicas, contribuir a los procesos de formación y elevar la calidad del servicio.
20. Contribuir con insumos técnicos del Departamento de Psicología, para la elaboración de informes institucionales, a fin de reflejar el impacto de la atención psicológica en los procesos de reparación integral.
21. Informar a la Dirección de Servicios Victimológicos sobre las actividades del Departamento, y atender acciones que coadyuven a la mejora continua de la institución.
22. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
23. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
24. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos /Departamento de Psicología

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de Licenciatura en Psicología y contar con la calidad de Colegiado Activo.<br>Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Victimología o afín. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Evaluación e intervención psicológica
- Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos
- Técnicas de acompañamiento emocional
- Psicología forense
- Normativa nacional e internacional sobre derechos de las víctimas
- Procesos de derivación y articulación interinstitucional
- Modelos de atención psicológica con enfoque de género y pertinencia cultural
- Supervisión técnica de intervenciones psicológicas
- Manejo de sistemas informáticos
- Metodología para la elaboración y validación de instrumentos técnicos
- Reglamento Interno de Trabajo y normativa institucional aplicable
- Gestión y liderazgo de equipos

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES



A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                          |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|--------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  |                          | Nivel Ocupacional: 4             |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Oral                                | Comprensión Lectora      |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Escucha Activa                                   | Inteligencia emocional   |                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Coordinación técnica multidisciplinaria          | Evaluación psicológica   | Intervención en crisis           |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico      |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                | Dirección y Desarrollo de Equipos                | Toma de decisiones       |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica

### 13.2.1. Psicólogo B-II

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                     |  |             |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-II      | Código nominal del puesto:                 | 305         |
| Título funcional:                    | Psicólogo B-II                      | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DPS-DPP-060 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Psicología | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de brindar atención psicológica especializada a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes, mediante procesos de evaluación, intervención, acompañamiento y seguimiento terapéutico, con enfoque de derechos, género, pertinencia cultural y reparación integral. Participa en diligencias y procesos judiciales aportando criterios técnicos, asesora en la interpretación de dictámenes psicológicos y participa en consultorías especializadas. Además, el profesional desarrolla investigaciones, análisis y estudios sobre victimización, contribuye al diseño y actualización de protocolos, programas y políticas institucionales, y participa en procesos de formación y capacitación, fortaleciendo la atención integral y especializada conforme al mandato legal e institucional.

#### 3. TAREAS

1. Prestar servicios victimológicos a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna e integral.
2. Brindar atención psicológica a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos y clínicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.
3. Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.
4. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas urgentes de resguardo y protección a las víctimas del delito.
5. Preparar emocionalmente a las víctimas del delito para su participación en diligencias procesales.
6. Realizar diagnósticos psicológicos aplicando protocolos de valoración, para orientar los planes de intervención y contribuir a los procesos de reparación digna de las víctimas del delito.
7. Diseñar e implementar planes de intervención terapéutica, utilizando enfoques clínicos para promover la recuperación y fortalecer la resiliencia de las víctimas.
8. Brindar primeros auxilios psicológicos en situaciones de crisis, aplicando técnicas de estabilización para reducir el impacto emocional y cumplir con los procedimientos de atención oportuna.
9. Dar seguimiento terapéutico a las víctimas atendidas, para evaluar su evolución y dar cumplimiento a los procesos de recuperación integral.
10. Proponer la derivación interna de la víctima de acuerdo con las necesidades identificadas del caso, conforme al procedimiento interno.
11. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.
12. Acompañar dando asistencia y orientación psicológica a las víctimas del delito en diligencias, audiencias y debates judiciales, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal, para procurar su contención emocional.
13. Redactar, validar y presentar informes psicológicos especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.
14. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.
15. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal en la interpretación de dictámenes psicológicos elaborados por peritos internos o externos, con el propósito de contribuir a su adecuada incorporación en los procesos judiciales.
16. Participar como consultor técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal con el propósito de apoyar el litigio estratégico.
17. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
18. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
19. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se les requieran.
20. Colaborar con la distribución de expedientes, turnos y cargas de trabajo del personal de Psicología, aplicando criterios de equidad y cobertura, para dar cumplimiento al mandato institucional de brindar atención continua las 24 horas del día, los 365 días del año.
21. Participar en la verificación de la calidad de los informes, el cumplimiento de metas y la observancia de normativas, para fortalecer la eficacia y la calidad del servicio institucional.



22. Realizar la gestión de los recursos e insumos necesarios para el funcionamiento del Departamento de Psicología, para dar cumplimiento a la prestación adecuada de los servicios a las víctimas.
23. Elaborar y presentar informes técnicos periódicos al jefe del Departamento de Psicología de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios de análisis clínico e institucional, para contribuir a la toma de decisiones estratégicas y a la gestión de la Dirección.
24. Realizar la coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.
25. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
26. Coordinar con entidades nacionales e internacionales especializadas, incluyendo CAIMUS, CONAPREVI y organizaciones de atención a grupos vulnerables, para cumplir con el mandato institucional de brindar atención psicológica diferenciada y pertinente.
27. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.
28. Rendir informes, detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
29. Realizar oportunamente los registros en los sistemas informáticos institucionales de los expedientes y demás información generada en el proceso de atención a la víctima del delito, conforme a los procesos y procedimientos de gestión y control establecidos en la normativa vigente.
30. Analizar la información registrada en los sistemas informáticos, utilizando criterios técnicos, para generar propuestas de mejora, estrategias preventivas y evidencias que contribuyan a la toma de decisiones institucionales.
31. Realizar estudios e investigaciones sobre procesos de victimización y salud mental, empleando metodologías técnicas, para contribuir en el diseño de estrategias, políticas, programas y proyectos, orientado a mejorar la atención a las víctimas del delito.
32. Diseñar y proponer políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
33. Participar en el diseño, implementación y actualización de políticas, protocolos, programas y guías técnicas, en coordinación interdisciplinaria, para fortalecer la atención integral y victimal en el marco de la normativa institucional.
34. Desarrollar y facilitar procesos de capacitación y sensibilización en atención psicológica y victimológica, dirigidos al personal institucional y redes externas, para cumplir con los procesos de formación y fortalecer la calidad del servicio.
35. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
36. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
37. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos /Departamento de Psicología

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de Licenciatura en Psicología. Contar con la calidad de Colegiado Activo.<br>Preferiblemente acreditar título de especialización en Victimología, Derechos Humanos o carrera afín. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Evaluación e intervención psicológica de alta especialización en víctimas del delito, con base en evidencia técnica y científica.
- Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos en contextos complejos, incluyendo coordinación interinstitucional.
- Técnicas de acompañamiento emocional avanzadas y supervisión técnica de su aplicación.
- Psicología forense.
- Procesos de derivación y articulación interinstitucional.
- Modelos de atención psicológica con enfoque de género y pertinencia cultural.
- Supervisión técnica de intervenciones psicológicas.
- Manejo avanzado de sistemas informáticos para análisis integral y propuestas de mejora.
- Metodología para la elaboración, validación y actualización de instrumentos técnicos.
- Reglamento Interno de Trabajo, normativa institucional aplicable al dependencia y marco normativo nacional e internacional sobre derechos de las víctimas.

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                    |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| Categoría del Puesto: Profesional |  |                                    | Nivel Ocupacional: 3             |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                  |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Empatía  | Manejo de situaciones bajo presión | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Evaluación psicológica                           | Intervención en crisis             | Informes psicológicos            | Apoyo psicológico en diligencias judiciales     |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |                                    |                                  |   |  |

## 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 13.2.2. Psicólogo B-I

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                     |  |             |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-I       | Código nominal del puesto:                 | 306         |
| Título funcional:                    | Psicólogo B-I                       | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DPS-DPP-061 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Psicología | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de brindar atención psicológica especializada a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes mediante procesos de evaluación, intervención terapéutica, acompañamiento en diligencias judiciales y seguimiento, conforme a protocolos institucionales y principios de enfoque de derechos, género, pertinencia cultural y reparación integral. El profesional actúa como referente técnico en la elaboración de diagnósticos, dictámenes y consultorías requeridas en procesos judiciales, y colabora en la coordinación interinstitucional, elaboración de informes técnicos y participación en procesos de capacitación y fortalecimiento institucional, contribuyendo a la atención integral y especializada en el marco legal vigente.

#### 3. TAREAS

- Prestar servicios victimológicos a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna.
- Brindar atención psicológica a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos y clínicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.
- Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.
- Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas urgentes de resguardo y protección a las víctimas del delito.
- Preparar emocionalmente a las víctimas para su participación en diligencias procesales.
- Realizar diagnósticos psicológicos aplicando protocolos de valoración, para orientar los planes de intervención y contribuir a los procesos de reparación digna de las víctimas del delito.
- Diseñar e implementar planes de intervención terapéutica, utilizando enfoques clínicos para promover la recuperación y fortalecer la resiliencia de las víctimas.
- Brindar primeros auxilios psicológicos en situaciones de crisis, aplicando técnicas de estabilización para reducir el impacto emocional y cumplir con los procedimientos de atención oportuna.
- Dar seguimiento terapéutico a las víctimas atendidas, para evaluar su evolución y dar cumplimiento a los procesos de recuperación integral.
- Proponer la derivación interna de la víctima de acuerdo con las necesidades identificadas del caso, conforme al procedimiento interno.



11. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.
12. Acompañar dando asistencia y orientación psicológica a las víctimas del delito en diligencias, audiencias y debates judiciales, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal, para procurar su contención emocional.
13. Redactar, validar y presentar informes psicológicos especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.
14. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.
15. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal en la interpretación de dictámenes psicológicos elaborados por peritos internos o externos, con el propósito de contribuir a su adecuada incorporación en los procesos judiciales.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
18. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
19. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
20. Colaborar con la distribución de expedientes, turnos y cargas de trabajo del personal de Psicología, aplicando criterios de equidad y cobertura, para dar cumplimiento al mandato institucional de brindar atención continua las 24 horas del día, los 365 días del año.
21. Participar en la verificación de la calidad de los informes, el cumplimiento de metas y la observancia de normativas, para fortalecer la eficacia y la calidad del servicio institucional.
22. Realizar la gestión de los recursos e insumos necesarios para el funcionamiento del Departamento de Psicología, para dar cumplimiento a la prestación adecuada de los servicios a las víctimas.
23. Elaborar y presentar informes técnicos periódicos al jefe del Departamento de Psicología de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios de análisis clínico e institucional, para contribuir a la toma de decisiones estratégicas y a la gestión de la Dirección.
24. Realizar coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.
25. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
26. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.
27. Rendir informes, detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
28. Realizar oportunamente los registros en los sistemas informáticos institucionales de los expedientes y demás información generada en el proceso de atención a la víctima del delito, conforme a los procesos y procedimientos de gestión y control establecidos en la normativa vigente.
29. Diseñar y proponer políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
30. Desarrollar y facilitar procesos de capacitación y sensibilización en atención psicológica y victimológica, dirigidos al personal institucional y redes externas, para cumplir con los procesos de formación y fortalecer la calidad del servicio.
31. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
32. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
33. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos /Departamento de Psicología

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de Licenciatura en Psicología. Contar con la calidad de Colegiado Activo.<br>Preferiblemente acreditar estudios de especialización en Victimología, Derechos Humanos o carrera afín. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Evaluación e intervención psicológica especializada en contextos judiciales y de alta vulnerabilidad.
- Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos en situaciones complejas.
- Técnicas de acompañamiento emocional en procesos judiciales y administrativos.
- Psicología forense.
- Procesos de derivación y articulación interinstitucional.
- Modelos de atención psicológica con enfoque de género y pertinencia cultural.
- Metodología para la elaboración y validación de instrumentos técnicos.
- Manejo de sistemas informáticos para análisis de información psicológica.
- Reglamento Interno de Trabajo y normativa institucional aplicable al dependencia y marco legal nacional vinculado a la atención a víctimas.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto   |  |                                    |                                  |   |  |
|-------------------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Profesional |  |                                    | Nivel Ocupacional: 3             |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>            | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                      | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                  |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                 | Empatía  | Manejo de situaciones bajo presión | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>       | Evaluación psicológica                           | Intervención en crisis             | Informes psicológicos            | Apoyo psicológico en diligencias judiciales     |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>    | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                  |  |                                    |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



**13.2.3. Psicólogo C-II**
**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |                                     |  |             |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-II      | Código nominal del puesto:                 | 307         |
| Título funcional:                    | Psicólogo C-II                      | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DPS-DPP-062 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Psicología | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto profesional responsable de brindar atención psicológica integral a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes, mediante procesos de evaluación, intervención terapéutica, seguimiento clínico y acompañamiento en diligencias judiciales, conforme a protocolos institucionales y principios de enfoque de derechos, género, pertinencia cultural y reparación integral. Participa en la elaboración de informes técnicos, diagnósticos y dictámenes especializados, así como en acciones de coordinación interinstitucional y de mejora continua, contribuyendo a la atención integral de las víctimas en el marco de la normativa vigente.

**3. TAREAS**

1. Prestar servicios victimológicos a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna e integral.
2. Brindar atención psicológica a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos y clínicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.
3. Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.
4. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas urgentes de resguardo y protección a las víctimas del delito.
5. Preparar emocionalmente a las víctimas para su participación en diligencias procesales.
6. Realizar diagnósticos psicológicos aplicando protocolos de valoración, para orientar los planes de intervención y contribuir a los procesos de reparación digna de las víctimas del delito.
7. Diseñar e implementar planes de intervención terapéutica, utilizando enfoques clínicos para promover la recuperación y fortalecer la resiliencia de las víctimas.
8. Brindar primeros auxilios psicológicos en situaciones de crisis, aplicando técnicas de estabilización para reducir el impacto emocional y cumplir con los procedimientos de atención oportuna.
9. Dar seguimiento terapéutico a las víctimas atendidas, para evaluar su evolución y dar cumplimiento a los procesos de recuperación integral.
10. Proponer la derivación interna de la víctima de acuerdo con las necesidades identificadas del caso, conforme al procedimiento interno.
11. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.
12. Acompañar dando asistencia y orientación psicológica a las víctimas del delito en diligencias, audiencias y debates judiciales, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal, para procurar su contención emocional.
13. Redactar, validar y presentar informes psicológicos especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.
14. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.
15. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal en la interpretación de dictámenes psicológicos elaborados por peritos internos o externos, con el propósito de contribuir a su adecuada incorporación en los procesos judiciales.
16. Participar como consultor técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal con el propósito de apoyar el litigio estratégico.
17. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
18. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
19. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
20. Colaborar con la distribución de expedientes, turnos y cargas de trabajo del personal de Psicología, aplicando criterios de equidad y cobertura, para dar cumplimiento al mandato institucional de brindar atención continua las 24 horas del día, los 365 días del año.
21. Participar en la verificación de la calidad de los informes, el cumplimiento de metas y la observancia de normativas, para fortalecer la eficacia y la calidad del servicio institucional.

22. Realizar la gestión de los recursos e insumos necesarios para el funcionamiento del Departamento de Psicología, para dar cumplimiento a la prestación adecuada de los servicios a las víctimas del Delito.
23. Realizar coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.
24. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
25. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.
26. Rendir informes detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
27. Realizar oportunamente los registros en los sistemas informáticos institucionales de los expedientes y demás información generada en el proceso de atención a la víctima del delito, conforme a los procesos y procedimientos de gestión y control establecidos en la normativa vigente.
28. Diseñar y proponer políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
29. Desarrollar y facilitar procesos de capacitación y sensibilización en atención psicológica y victimológica, dirigidos al personal institucional y redes externas, para cumplir con los procesos de formación y fortalecer la calidad del servicio.
30. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
31. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
32. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos /Departamento de Psicología

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de Licenciatura en Psicología. Contar con la calidad de Colegiado Activo.<br>Preferiblemente acreditar estudios de especialización en las ciencias psicológicas. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Evaluación e intervención psicológica en casos de mediana complejidad.
- Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos en situaciones de alta vulnerabilidad.
- Técnicas de acompañamiento emocional con pertinencia cultural.
- Psicología forense.
- Procesos de derivación y articulación interinstitucional.
- Modelos de atención psicológica con enfoque de género y pertinencia cultural.
- Manejo de sistemas informáticos para registro y seguimiento de casos.
- Reglamento Interno de Trabajo y normativa institucional aplicable.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:



| Competencias Laborales del Puesto          |  |                          |                                  |   |  |
|--|--|--------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                          | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral        |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Empatía  | Responsabilidad          | Resiliencia                      |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Evaluación psicológica                           | Intervención en crisis   | Informes psicológicos            | Apoyo psicológico en diligencias judiciales     |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico      |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |                          |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

### 13.2.4. Psicólogo C-I

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                     |  |             |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-I       | Código nominal del puesto:                 | 308         |
| Título funcional:                    | Psicólogo C-I                       | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DPS-DPP-063 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Psicología | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de brindar atención psicológica a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes, mediante procesos de evaluación, intervención terapéutica, acompañamiento en diligencias judiciales y seguimiento clínico, aplicando protocolos institucionales y principios de enfoque de derechos, género, pertinencia cultural y reparación integral. Participa en la elaboración de diagnósticos, informes técnicos y dictámenes especializados, así como en acciones de coordinación interinstitucional y redes de derivación para la atención integral. Además, contribuye en actividades de capacitación y mejora institucional, apoyando el fortalecimiento del servicio conforme al marco normativo vigente y bajo la supervisión de su jefatura inmediata.

#### 3. TAREAS

1. Prestar servicios victimológicos a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna.
2. Brindar atención psicológica a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos y clínicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.
3. Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.
4. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas urgentes de resguardo y protección a las víctimas del delito.
5. Preparar emocionalmente a las víctimas para su participación en diligencias procesales.
6. Realizar diagnósticos psicológicos aplicando protocolos de valoración, para orientar los planes de intervención y contribuir a los procesos de reparación digna de las víctimas del delito.
7. Diseñar e implementar planes de intervención terapéutica, utilizando enfoques clínicos para promover la recuperación y fortalecer la resiliencia de las víctimas.
8. Brindar primeros auxilios psicológicos en situaciones de crisis, aplicando técnicas de estabilización para reducir el impacto emocional y cumplir con los procedimientos de atención oportuna.
9. Dar seguimiento terapéutico a las víctimas atendidas, para evaluar su evolución y dar cumplimiento a los procesos de recuperación integral.
10. Proponer la derivación interna de la víctima de acuerdo con las necesidades identificadas del caso, conforme al procedimiento interno.
11. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.
12. Acompañar dando asistencia y orientación psicológica a las víctimas del delito en diligencias, audiencias y debates judiciales, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal, para procurar su contención emocional.
13. Redactar, validar y presentar informes psicológicos especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.
14. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.
15. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal en la interpretación de dictámenes psicológicos elaborados por peritos internos o externos, con el propósito de contribuir a su adecuada incorporación en los procesos judiciales.
16. Participar como consultor técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal con el propósito de apoyar el litigio estratégico.
17. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
18. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
19. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
20. Realizar coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas del delito en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.
21. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
22. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.



23. Rendir informes detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
24. Realizar oportunamente los registros en los sistemas informáticos institucionales de los expedientes y demás información generada en el proceso de atención a la víctima del delito, conforme a los procesos y procedimientos de gestión y control establecidos en la normativa vigente.
25. Diseñar y proponer políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
26. Desarrollar y facilitar procesos de capacitación y sensibilización en atención psicológica y victimológica, dirigidos al personal institucional y redes externas, para cumplir con los procesos de formación y fortalecer la calidad del servicio.
27. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
28. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
29. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Servicios Victimológicos /Departamento de Psicología

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de Licenciatura en Psicología. Contar con la calidad de Colegiado Activo.                         |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Evaluación e intervención psicológica.
- Atención en crisis y primeros auxilios psicológicos.
- Técnicas de acompañamiento emocional.
- Modelos de atención psicológica con enfoque de género y pertinencia cultural.
- Procesos de derivación y articulación interinstitucional.
- Manejo de sistemas informáticos.
- Reglamento Interno de Trabajo y normativa institucional aplicable.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                             |                                  |   |  |
|--|--|-----------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>3</b> |                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad    | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral           |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Empatía  | Responsabilidad             | Resiliencia                      |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Evaluación psicológica                           | Intervención en crisis      | Informes psicológicos            | Apoyo psicológico en diligencias judiciales     |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico         |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |                             |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

### 13.3. Jefe del Departamento de Trabajo Social

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |   |
|--------------------------------------|---|--|---|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado III                  | Código nominal del puesto:                 | 201   |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Trabajo Social | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DTS-DPP-064   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director de Servicios Victimológicos    | Puestos bajo su supervisión:               | Trabajador Social B-II<br>Trabajador Social B-I<br>Trabajador Social C-II<br>Trabajador Social C-I<br>Investigador de Servicios Victimológicos<br>Intérprete<br>Técnico de Recepción y Atención Institucional<br>Anfitriona<br>Asistente Administrativo I |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de dirigir, coordinar y supervisar los procesos de atención social que se brinda a las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes, coordinando el acompañamiento social en diligencias y audiencias judiciales cuando los casos lo requieran, en articulación con la Dirección de Asistencia Legal, así como supervisando la implementación de medidas de protección por medio de la Unidad de Resguardo a la Víctima, en el marco del mandato institucional y la normativa vigente.

#### 3. TAREAS

1. Dirigir y supervisar los procesos de atención social a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes, estableciendo criterios técnicos para la recepción, derivación y seguimiento de casos, de conformidad con la normativa vigente.
2. Establecer lineamientos metodológicos de intervención social con enfoque de derechos humanos, género y pertinencia cultural, para orientar la atención integral conforme a la normativa vigente.
3. Dirigir y supervisar la identificación de niveles de riesgo en los casos atendidos, promoviendo la aplicación de medidas inmediatas de resguardo y protección en favor de las víctimas del delito.
4. Supervisar las acciones de la Unidad de Resguardo a la Víctima, verificando la implementación oportuna de medidas de protección, de conformidad con la normativa vigente.
5. Validar los diagnósticos sociales, estudios socioeconómicos y valoraciones técnicas que sean de la competencia del Departamento a su cargo, para fortalecer los planes de intervención social.
6. Coordinar la preparación social y el acompañamiento a víctimas durante diligencias y audiencias judiciales, en articulación con la Dirección de Asistencia Legal.
7. Coordinar la participación en audiencias y debates en calidad de consultoría técnica o testigo social, cuando así lo requieran los abogados del Instituto.
8. Coordinar que se brinde asesoría técnica a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal en la interpretación de informes sociales, estudios socioeconómicos o documentos elaborados por el personal del Departamento a su cargo.
9. Supervisar el seguimiento de medidas de protección y la elaboración de documentos sociales requeridos en procesos judiciales, a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal, para coadyuvar en la atención integral a las víctimas del delito.
10. Organizar y distribuir el trabajo del personal de las Sedes y Subsedes, de conformidad con las necesidades del servicio y los procedimientos institucionales, para mantener una cobertura continua de los servicios de trabajo social.
11. Supervisar y validar los productos técnicos del Departamento, tales como informes sociales, diagnósticos, estudios socioeconómicos y cierres de casos, verificando su calidad técnica y cumplimiento de la normativa vigente.
12. Verificar el registro de casos, expedientes e intervenciones sociales en los sistemas informáticos institucionales, en cumplimiento de los procedimientos establecidos, para el control y análisis de la gestión del Departamento.
13. Velar por el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones administrativas por parte del personal de las sedes y subsedes, con el fin de mantener el orden institucional y la adecuada prestación de los servicios victimológicos.
14. Representar al Departamento en mesas interinstitucionales y equipos multidisciplinarios, aportando criterios técnicos para fortalecer la atención integral a víctimas del delito.
15. Coordinar acciones con instituciones de la Red de Derivación y otras organizaciones, incluyendo derivación, acompañamiento y traslado de víctimas, así como el seguimiento de los casos derivados.
16. Revisar el cumplimiento técnico de los procesos de trabajo social, brindando retroalimentación para la mejora continua de los servicios victimológicos.
17. Supervisar y revisar los informes sociales y, cuando corresponda, validar la información relacionada con expedientes fiscales, para que el aporte de los criterios técnicos fortalezca la toma de decisiones institucionales y el trabajo conjunto con la Dirección de Asistencia Legal.



18. Monitorear indicadores de desempeño del Departamento, elaborando reportes periódicos que respalden la toma de decisiones y la rendición de cuentas institucional.
19. Coordinar o promover investigaciones sobre procesos de victimización, condiciones socioeconómicas y contextos comunitarios, para generar insumos que fortalezcan políticas y programas institucionales.
20. Contribuir en los insumos técnicos para el diseño de políticas, programas, protocolos, estrategias y guías técnicas desde el enfoque social y victimo-criminológico.
21. Participar en la actualización de manuales, instructivos y reglamentos del Departamento, para fortalecer la intervención social conforme al marco normativo.
22. Coordinar y facilitar procesos de capacitación y sensibilización en atención social y victimológica, dirigidos al personal institucional y redes externas, para fortalecer competencias técnicas y elevar la calidad del servicio.
23. Informar a la Dirección de Servicios Victimológicos sobre las actividades del Departamento, y atender acciones que coadyuven a la mejora continua de la institución.
24. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
25. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
26. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos /Departamento de Trabajo Social

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario en Trabajo Social y contar con la calidad de Colegiado Activo.  
Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Victimología o afín.

Experiencia Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Protocolos de atención social con enfoque de derechos, género y pertinencia cultural.
- Metodologías para evaluación diagnóstica, estudios socioeconómicos e informes sociales.
- Técnicas de intervención social en situaciones de crisis y alta vulnerabilidad.
- Herramientas de planificación, monitoreo y evaluación de la atención social.
- Manejo de sistemas informáticos
- Metodología para la elaboración y validación de instrumentos técnicos
- Reglamento Interno de Trabajo y normativa institucional aplicable

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                           |                                     |   |  |
|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  |                           |                                     |   |  |
| Nivel Ocupacional: 4              |  |                           |                                     |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad  | Calidad y Calidez en el Servicio    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Oral                                | Comprensión Lectora       |                                     |   |  |
| Conductuales                      | Escucha Activa                                   | Inteligencia emocional    |                                     |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Acompañamiento social                            | Evaluación socioeconómica | Coordinación en redes de derivación |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico       |                                     |   |  |
| Gerenciales                       | Dirección y Desarrollo de Equipos                | Toma de decisiones        |                                     |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica

### 13.4. Trabajador Social B-II

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-II          | Código nominal del puesto:                 | 305         |
| Título funcional:                    | Trabajador Social B-II                  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DTS-DPP-065 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Trabajo Social | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de brindar atención especializada a las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, mediante la aplicación de protocolos de atención integral, el diseño de instrumentos técnicos y la coordinación interinstitucional. Su labor contribuye al fortalecimiento del desarrollo organizacional y de los procesos victimológicos, aportando insumos técnicos y sociales que apoyan la protección, recuperación y reparación digna e integral de las víctimas del delito, en concordancia con el marco normativo vigente.

#### 3. TAREAS

1. Prestar servicios victimológicos a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna e integral.
2. Brindar atención social a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.
3. Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.
4. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas urgentes de resguardo y protección a las víctimas del delito.
5. Dar acompañamiento a la víctima del delito a audiencias o diligencias, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal o a requerimiento del jefe inmediato, para contribuir a su resguardo y apoyo durante el proceso.
6. Identificar necesidades de la víctima del delito, para detectar los posibles servicios que requerirá para la reconstrucción de su proyecto de vida.
7. Realizar el seguimiento a la víctima del delito, promoviendo su asistencia a audiencias y diligencias judiciales, mediante recordatorios, orientación y acompañamiento social, para evitar la deserción del proceso y procurar el acceso a la justicia.
8. Informar al jefe inmediato, para que se realice la coordinación con la Unidad de Resguardo a la Víctima del Delito, para la protección temporal y acompañamiento social de la víctima del delito, para resguardar su integridad, de conformidad con la normativa vigente.
9. Redactar, validar y presentar informes sociales especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.
10. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.
11. Asesorar en la interpretación de informes sociales emitidos por el Departamento de Trabajo Social del Instituto de la Víctima y otras instituciones.
12. Participar como consultor técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal con el propósito de apoyar el litigio estratégico.
13. Elaborar estudios socioeconómicos de la víctima del delito, a solicitud de los órganos jurisdiccionales o del abogado de la Dirección de Asistencia Legal, para aportar insumos técnicos en el proceso judicial.
14. Revisar informes sociales de la víctima del delito, aplicando criterios técnicos y de calidad, para proporcionar información útil en los procesos judiciales y administrativos.
15. Realizar visitas domiciliarias, estudios de caso e investigaciones de campo de la víctima del delito y demás actuaciones dentro del marco de su competencia, de acuerdo con protocolos establecidos, para obtener información social relevante.
16. Rendir informes periódicos al jefe del Departamento de Trabajo Social de la Dirección de Servicios Victimológicos, detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
17. Registrar los casos atendidos y la atención social brindada a la víctima del delito en el sistema informático del Instituto de la Víctima, para fortalecer el control y seguimiento institucional.
18. Llevar el registro actualizado de organizaciones no gubernamentales que integran la Red de Derivación, para facilitar la articulación de servicios de apoyo a la víctima del delito.
19. Realizar análisis de la información social registrada en el sistema informático, para generar propuestas de mejora en la atención a la víctima del delito.
20. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.



21. Realizar coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.
22. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
23. Coordinar con instituciones especializadas en la atención integral a personas en condición de vulnerabilidad, para facilitar su acceso a servicios diferenciados y pertinentes a las víctimas de delito.
24. Coordinar con instituciones de protección especial de niñas, niños y adolescentes víctimas del delito, para fortalecer las acciones de atención social integral.
25. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.
26. Coordinar con entidades nacionales e internacionales especializadas, incluyendo CAIMUS, CONAPREVI y organizaciones de atención a grupos vulnerables, para cumplir con el mandato institucional de brindar atención psicológica diferenciada y pertinente.
27. Proponer y participar en el diseño de políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
28. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
29. Formular propuestas en coordinación con el equipo multidisciplinario de políticas, programas, proyectos y protocolos desde un enfoque social, para fortalecer la atención integral a la víctima del delito.
30. Elaborar informes y presentaciones sobre la situación de la víctima del delito, aportando datos y evaluaciones sociales, para reflejar las acciones del Instituto.
31. Proponer mecanismos de monitoreo y evaluación sobre la atención social brindada a la víctima del delito, aplicando criterios técnicos, para contribuir a la mejora del servicio.
32. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
33. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
34. Promover procesos de sensibilización, formación y capacitación en atención victimológica, en coordinación con él, para mejorar las competencias del personal que atiende a la víctima del delito.
35. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
36. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
37. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos /Departamento de Trabajo Social

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de Licenciatura en Trabajo Social. Contar con la calidad de Colegiado Activo.<br>Preferiblemente acreditar estudios de especialización en Victimología, Derechos Humanos o carrera afín. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Protocolos de atención social con enfoque de derechos, género, pertinencia cultural y estándares internacionales.
- Metodologías especializadas para diagnóstico social, elaboración y validación de estudios socioeconómicos e informes de alto nivel.
- Técnicas de intervención social complejas en situaciones de crisis, vulnerabilidad y litigio estratégico.
- Herramientas avanzadas de planificación, monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos institucionales.
- Manejo de sistemas informáticos para análisis integral de datos y diseño de propuestas de mejora en la atención social.
- Metodología para la elaboración, validación y actualización de instrumentos técnicos, normativos y de gestión.
- Reglamento Interno de Trabajo, normativa institucional aplicable y marco normativo nacional e internacional en materia de derechos de las víctimas.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                     |                                  |   |  |
|--|--|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                     | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                   |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Empatía  | Manejo de situaciones bajo presión  | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Acompañamiento social                            | Coordinación en redes de derivación | Evaluación socioeconómica        | Gestión de medidas de protección                |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |                                     |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



### 13.5. Trabajador Social B-I

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-I           | Código nominal del puesto:                 | 306         |
| Título funcional:                    | Trabajo Social B-I                      | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DTS-DPP-066 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Trabajo Social | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de brindar atención especializada a las víctimas del delito de las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, mediante la aplicación de protocolos de atención integral, la elaboración de informes técnicos y el acompañamiento social durante los procesos judiciales y administrativos. Su labor contribuye al fortalecimiento de la atención victimológica, aportando insumos sociales que apoyan la protección, recuperación y reparación integral de las víctimas del delito, en concordancia con el marco normativo vigente.

#### 3. TAREAS

1. Prestar servicios victimológicos a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna e integral.
2. Brindar atención social a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.
3. Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.
4. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas urgentes de resguardo y protección a las víctimas del delito.
5. Dar acompañamiento a la víctima del delito a audiencias o diligencias, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal o a requerimiento del jefe inmediato, para contribuir a su resguardo y apoyo durante el proceso.
6. Identificar necesidades de la víctima del delito, para detectar los posibles servicios que requerirá para la reconstrucción de su proyecto de vida.
7. Realizar el seguimiento a la víctima del delito, promoviendo su asistencia a audiencias y diligencias judiciales, mediante recordatorios, orientación y acompañamiento social, para evitar la deserción del proceso y procurar el acceso a la justicia.
8. Informar al jefe inmediato, para que se realice la coordinación con la Unidad de Resguardo a la Víctima del Delito, para la protección temporal y acompañamiento social de la víctima del delito, para resguardar su integridad, de conformidad con la normativa vigente.
9. Redactar, validar y presentar informes sociales especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.
10. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.
11. Asesorar en la interpretación de informes sociales emitidos por el Departamento de Trabajo Social del Instituto de la Víctima y otras instituciones.
12. Participar como consultor técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal con el propósito de apoyar el litigio estratégico.
13. Elaborar estudios socioeconómicos de la víctima del delito, a solicitud de los órganos jurisdiccionales o del abogado de la Dirección de Asistencia Legal, para aportar insumos técnicos en el proceso judicial.
14. Revisar informes sociales de la víctima del delito, aplicando criterios técnicos y de calidad, para proporcionar información útil en los procesos judiciales y administrativos.
15. Realizar visitas domiciliarias, estudios de caso e investigaciones de campo de la víctima del delito y demás actuaciones dentro del marco de su competencia, de acuerdo con protocolos establecidos, para obtener información social relevante.
16. Rendir informes periódicos al jefe del Departamento de Trabajo Social de la Dirección de Servicios Victimológicos, detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
17. Registrar los casos atendidos y la atención social brindada a la víctima del delito en el sistema informático del Instituto de la Víctima, para fortalecer el control y seguimiento institucional.
18. Llevar el registro actualizado de organizaciones no gubernamentales que integran la Red de Derivación, para facilitar la articulación de servicios de apoyo a la víctima del delito.
19. Realizar análisis de la información social registrada en el sistema informático, para generar propuestas de mejora en la atención a la víctima del delito.
20. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.

21. Realizar coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.
22. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
23. Coordinar con instituciones especializadas en la atención integral a personas en condición de vulnerabilidad, para facilitar su acceso a servicios diferenciados y pertinentes a las víctimas de delito.
24. Coordinar con instituciones de protección especial de niñas, niños y adolescentes víctimas del delito, para fortalecer las acciones de atención social integral.
25. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.
26. Coordinar con entidades nacionales e internacionales especializadas, incluyendo CAIMUS, CONAPREVI y organizaciones de atención a grupos vulnerables, para cumplir con el mandato institucional de brindar atención psicológica diferenciada y pertinente.
27. Proponer y participar en el diseño de políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
28. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
29. Formular propuestas en coordinación con el equipo multidisciplinario de políticas, programas, proyectos y protocolos desde un enfoque social, para fortalecer la atención integral a la víctima del delito.
30. Proponer mecanismos de monitoreo y evaluación sobre la atención social brindada a la víctima del delito, aplicando criterios técnicos, para contribuir a la mejora del servicio.
31. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
32. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
33. Promover procesos de sensibilización, formación y capacitación en atención victimológica, en coordinación con el Departamento de Capacitación y Formación, para mejorar las competencias del personal que atiende a la víctima del delito.
34. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
35. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
36. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos /Departamento de Trabajo Social

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | <p>Acreditar título de Licenciatura en Trabajo Social. Contar con la calidad de Colegiado Activo.</p> <p>Preferiblemente acreditar estudios de especialización en trabajo social o carrera afín.</p> |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Protocolos de atención social con enfoque de derechos, género y pertinencia cultural.
- Metodologías avanzadas para evaluación diagnóstica, estudios socioeconómicos e informes sociales especializados.
- Técnicas de intervención social en contextos de crisis, alta vulnerabilidad y procesos judiciales.
- Herramientas de planificación, monitoreo y evaluación institucional en atención social.
- Manejo de sistemas informáticos para análisis de información social y elaboración de reportes especializados.
- Metodología para la elaboración y validación de instrumentos técnicos.
- Reglamento Interno de Trabajo, normativa institucional aplicable y marco legal nacional vinculado a la atención a víctimas.



### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                     |                                  |   |  |
|--|--|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                     | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                   |                                  |   |  |
| Conductuales                               | Empatía  | Manejo de situaciones bajo presión  | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas                     | Acompañamiento social                            | Coordinación en redes de derivación | Evaluación socioeconómica        | Gestión de medidas de protección                |  |
| Genéricas o transversales                  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                  |   |  |
| Gerenciales                                |  |                                     |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 13.5.1. Trabajador Social C-II

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-II          | Código nominal del puesto:                 | 307         |
| Título funcional:                    | Trabajador Social C-II                  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DTS-DPP-067 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Trabajo Social | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional encargado de brindar atención especializada a las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, aplicando protocolos de atención integral y realizando acompañamiento social durante los procesos judiciales y administrativos. Su labor se centra en la ejecución de acciones técnicas de atención y seguimiento, así como en la elaboración de informes sociales, con el propósito de contribuir a la protección, recuperación y reparación integral de las víctimas, de conformidad con la normativa aplicable.

#### 3. TAREAS

1. Prestar servicios victimológicos a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna e integral.
2. Brindar atención social a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.
3. Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.
4. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas urgentes de resguardo y protección a las víctimas del delito.
5. Dar acompañamiento a la víctima del delito a audiencias o diligencias, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal o a requerimiento del jefe inmediato, para contribuir a su resguardo y apoyo durante el proceso.
6. Identificar necesidades de la víctima del delito, para detectar los posibles servicios que requerirá para la reconstrucción de su proyecto de vida.
7. Realizar el seguimiento a la víctima del delito, promoviendo su asistencia a audiencias y diligencias judiciales, mediante recordatorios, orientación y acompañamiento social, para evitar la deserción del proceso y procurar el acceso a la justicia.
8. Informar al jefe inmediato, para que se realice la coordinación con la Unidad de Resguardo a la Víctima del Delito, para la protección temporal y acompañamiento social de la víctima del delito, para resguardar su integridad, de conformidad con la normativa vigente.
9. Redactar, validar y presentar informes sociales especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.
10. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.
11. Asesorar en la interpretación de informes sociales emitidos por el Departamento de Trabajo Social del Instituto de la Víctima y otras instituciones
12. Participar como consultor técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal con el propósito de apoyar el litigio estratégico.
13. Elaborar estudios socioeconómicos de la víctima del delito, a solicitud de los órganos jurisdiccionales o del abogado de la Dirección de Asistencia Legal, para aportar insumos técnicos en el proceso judicial.
14. Realizar visitas domiciliarias, estudios de caso e investigaciones de campo de la víctima del delito y demás actuaciones dentro del marco de su competencia, de acuerdo con protocolos establecidos, para obtener información social relevante.
15. Rendir informes periódicos al jefe del Departamento de Trabajo Social de la Dirección de Servicios Victimológicos, detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
16. Registrar los casos atendidos y la atención social brindada a la víctima del delito en el sistema informático del Instituto de la Víctima, para fortalecer el control y seguimiento institucional.
17. Llevar el registro actualizado de organizaciones no gubernamentales que integran la Red de Derivación, para facilitar la articulación de servicios de apoyo a la víctima del delito.
18. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.
19. Realizar coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.



20. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
21. Coordinar con instituciones especializadas en la atención integral a personas en condición de vulnerabilidad, para facilitar su acceso a servicios diferenciados y pertinentes a las víctimas de delito.
22. Coordinar con instituciones de protección especial de niñas, niños y adolescentes víctimas del delito, para fortalecer las acciones de atención social integral.
23. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.
24. Coordinar con entidades nacionales e internacionales especializadas, incluyendo CAIMUS, CONAPREVI y organizaciones de atención a grupos vulnerables, para cumplir con el mandato institucional de brindar atención psicológica diferenciada y pertinente.
25. Proponer y participar en el diseño de políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
26. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
27. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
28. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
29. Promover procesos de sensibilización, formación y capacitación en atención victimológica, en coordinación con el Departamento de Capacitación y Formación, para fortalecer las competencias del personal que presta atención a la víctima del delito.
30. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
31. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
32. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos /Departamento de Trabajo Social

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
|----------|---|

|          |  |
|----------|--|
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional. |
|----------|--|

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|           |  |
|-----------|--|
| Educación | Acreditar título de Licenciatura en Trabajo Social. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
|-----------|--|

|             |  |
|-------------|--|
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |
|-------------|--|

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Protocolos de atención social con enfoque de derechos, género y pertinencia cultural.
- Metodologías para evaluación diagnóstica, estudios socioeconómicos e informes sociales.
- Técnicas de intervención social en situaciones de crisis y alta vulnerabilidad.
- Herramientas de planificación, monitoreo y evaluación de la atención social.
- Manejo de sistemas informáticos especializados para control y seguimiento de casos.
- Reglamento Interno de Trabajo y normativa institucional aplicable.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                     |                                  |   |  |
|--|--|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                     | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                   |                                  |   |  |
| Conductuales                               | Empatía  | Responsabilidad                     | Resiliencia                      |   |  |
| Específicas o Técnicas                     | Acompañamiento social                            | Coordinación en redes de derivación | Evaluación socioeconómica        | Gestión de medidas de protección                |  |
| Genéricas o transversales                  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                  |   |  |
| Gerenciales                                |  |                                     |                                  |   |  |
| <b>9. OTROS REQUISITOS</b>                 |  |                                     |                                  |   |  |
| • No aplica.                               |  |                                     |                                  |   |  |





**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 204 de 357

### 13.5.2. Trabajador Social C-I

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-I           | Código nominal del puesto:                 | 308         |
| Título funcional:                    | Trabajador Social C-I                   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DTS-DPP-068 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Trabajo Social | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional encargado de brindar atención directa a las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, aplicando protocolos de atención integral y realizando acciones de acompañamiento y seguimiento social. Su labor se orienta a la ejecución de intervenciones técnicas, elaboración de informes y participación en procesos judiciales y administrativos, con el propósito de contribuir a la protección, recuperación y reparación integral de las víctimas, en concordancia con la normativa aplicable.

#### 3. TAREAS

1. Prestar servicios victimológicos a las víctimas del delito en Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna e integral.
2. Brindar atención social a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.
3. Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.
4. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas urgentes de resguardo y protección a las víctimas del delito.
5. Dar acompañamiento a la víctima del delito a audiencias o diligencias, en coordinación con la Dirección de Asistencia Legal o a requerimiento del jefe inmediato, para contribuir a su resguardo y apoyo durante el proceso.
6. Identificar necesidades de la víctima del delito, para detectar los posibles servicios que requerirá para la reconstrucción de su proyecto de vida.
7. Realizar el seguimiento a la víctima del delito, promoviendo su asistencia a audiencias y diligencias judiciales, mediante recordatorios, orientación y acompañamiento social, para evitar la deserción del proceso y procurar el acceso a la justicia.
8. Informar al jefe inmediato, para que se realice la coordinación con la Unidad de Resguardo a la Víctima del Delito, para la protección temporal y acompañamiento social de la víctima del delito, para resguardar su integridad, de conformidad con la normativa vigente.
9. Redactar, validar y presentar informes sociales especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.
10. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.
11. Asesorar en la interpretación de informes sociales emitidos por el Departamento de Trabajo Social del Instituto de la Víctima y otras instituciones
12. Participar como consultor técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal con el propósito de apoyar el litigio estratégico.
13. Elaborar estudios socioeconómicos de la víctima del delito, a solicitud de los órganos jurisdiccionales o del abogado de la Dirección de Asistencia Legal, para aportar insumos técnicos en el proceso judicial.
14. Realizar visitas domiciliarias, estudios de caso e investigaciones de campo de la víctima del delito y demás actuaciones dentro del marco de su competencia, de acuerdo con protocolos establecidos, para obtener información social relevante.
15. Rendir informes periódicos al jefe del Departamento de Trabajo Social de la Dirección de Servicios Victimológicos, detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
16. Registrar los casos atendidos y la atención social brindada a la víctima del delito en el sistema informático del Instituto de la Víctima, para fortalecer el control y seguimiento institucional.
17. Llevar el registro actualizado de organizaciones no gubernamentales que integran la Red de Derivación, para facilitar la articulación de servicios de apoyo a la víctima del delito.
18. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.
19. Realizar coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.
20. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
21. Coordinar con instituciones especializadas en la atención integral a personas en condición de vulnerabilidad, para facilitar su acceso a servicios diferenciados y pertinentes a las víctimas de delito.

22. Coordinar con instituciones de protección especial de niñas, niños y adolescentes víctimas del delito, para fortalecer las acciones de atención social integral.
23. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.
24. Coordinar con entidades nacionales e internacionales especializadas, incluyendo CAIMUS, CONAPREVI y organizaciones de atención a grupos vulnerables, para cumplir con el mandato institucional de brindar atención psicológica diferenciada y pertinente.
25. Proponer y participar en el diseño de políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
26. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
27. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
28. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
29. Promover procesos de sensibilización, formación y capacitación en atención victimológica, en coordinación con el Departamento de Capacitación y Formación, para mejorar las competencias del personal que atiende a la víctima del delito.
30. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
31. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
32. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Servicios Victimológicos /Departamento de Trabajo Social

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de Licenciatura en Trabajo Social. Contar con la calidad de Colegiado Activo.                     |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Protocolos de atención social con enfoque de derechos, género y pertinencia cultural.
- Metodologías para evaluación diagnóstica, estudios socioeconómicos e informes sociales.
- Técnicas de intervención social en situaciones de crisis y vulnerabilidad.
- Manejo de sistemas informáticos para el registro de casos y elaboración de informes.
- Reglamento Interno de Trabajo y normativa institucional aplicable.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                     |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| Categoría del Puesto: Profesional |  |                                     | Nivel Ocupacional: 3             |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                   |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Empatía  | Responsabilidad                     | Resiliencia                      |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Acompañamiento social                            | Coordinación en redes de derivación | Evaluación socioeconómica        | Gestión de medidas de protección                |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |                                     |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.





**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 206 de 357

**13.5.3. Intérprete**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I                | Código nominal del puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Intérprete                             | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DTS-DPP-069 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de Departamento de Trabajo Social | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto técnico que tiene como propósito brindar servicios de interpretación, en los idiomas nacionales o internacionales requeridos, durante la atención a víctimas del delito, diligencias legales y actuaciones institucionales, velando por que la comunicación sea clara, precisa y culturalmente pertinente entre las partes involucradas, conforme a los principios de acceso a la justicia, enfoque de derechos y pertinencia lingüística.

**3. TAREAS**

1. Brindar el servicio de interpretación a víctimas del delito, durante la atención que se le preste en el Instituto de la Víctima, con el fin de facilitar la comunicación con el personal institucional.
2. Traducir documentos entre el idioma que se requiera, para velar por la claridad y comprensión de la información dirigida a las víctimas del delito, en el marco de la atención integral que brinda el Instituto.
3. Acompañar al personal del Instituto en entrevistas, diligencias u otras actividades relacionadas con los servicios institucionales que requieran interpretación, adaptando el idioma a la situación, con el propósito de favorecer la comprensión y comunicación efectiva con la víctima del delito y con las instancias donde se requiera su intervención.
4. Participar en audiencias u otras actividades legales donde la víctima del delito requiera interpretación, preparando previamente los términos correspondientes, para favorecer una atención victimológica adecuada y con enfoque de derechos durante el proceso.
5. Participar en reuniones donde se requiera interpretación, empleando la terminología que corresponda y que sea culturalmente pertinente, con el propósito de favorecer la comunicación efectiva y la atención integral a las víctimas del delito.
6. Colaborar en la elaboración de materiales, revisando su pertinencia lingüística, para favorecer la coherencia y la adecuada transmisión de la información institucional.
7. Participar como intérprete en espacios de formación y otras actividades institucionales que requieran apoyo de interpretación, a fin de favorecer la inclusión y la comprensión colectiva.
8. Realizar registros en el sistema informático institucional, en el marco de su competencia conforme a los procesos y normas institucionales, para coadyuvar en los procesos de control, seguimiento y gestión de la Dirección de Servicios Victimológicos.
9. Realizar los procesos logísticos, tales como la entrega de alimentos, materiales u otros insumos, en el marco de su competencia, en atención a las indicaciones del jefe inmediato, para contribuir al cumplimiento de las tareas de la Dirección de Servicios Victimológicos.
10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Servicios Victimológicos

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de Maestro de Educación, Bachiller o carrera afín.   |
| Experiencia | Experiencia mínima de un año en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública. |

### 7. CONOCIMIENTOS

- Dominio de una o más lenguas indígenas o extranjeras, además del español.
- Técnicas de interpretación.
- Terminología utilizada en servicios de asistencia legal, psicológica y social.
- Normativa relacionada con el Instituto de la Víctima
- Manejo de herramientas para el registro de actividades o reportes.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |                                       |  |   |  |
|--|--|---------------------------------------|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |                                       | Nivel Ocupacional: <b>2</b>              |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito     | Ética y Confidencialidad              | Calidad y Calidez en el Servicio         | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Comunicación Escrita                                 | Comunicación Oral                     |  |   |  |
| Conductuales                           | Colaboración   | Discreción                            | Responsabilidad                          |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Adecuación lingüística y cultural en la comunicación | Interpretación en atención a víctimas | Traducción de documentos institucionales |   |  |
| Genéricas o transversales              | Atención al Usuario                                  | Comunicación efectiva                 |  |   |  |
| Gerenciales                            |  |                                       |  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



### 13.5.4. Anfitriona

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |   |   |             |
|---|---|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Técnico I                               | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 405         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Anfitriona                              | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DTS-DPP-070 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Trabajo Social | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Responsable de brindar orientación y apoyo a las víctimas del delito y sus familias durante su permanencia en las sedes o subsedes del Instituto, atendiendo sus necesidades generales y facilitando los insumos asignados para su atención. Su labor contribuye al funcionamiento adecuado de los servicios victimológicos, mediante el control de recursos, el registro en el sistema informático institucional y el apoyo en actividades operativas, en concordancia con los lineamientos de la Dirección de Servicios Victimológicos y el modelo de atención integral.

#### 3. TAREAS

1. Brindar orientación a las Víctimas del Delito sobre los espacios, servicios y recursos disponibles en la sede o subsede, con el propósito de facilitar su acceso a la atención integral y la comprensión del proceso institucional.
2. Identificar y atender las necesidades básicas de las víctimas del delito y sus familias durante su permanencia en las instalaciones, proporcionando agua, café, alimentos ligeros u otros insumos de uso inmediato, conforme a los lineamientos institucionales, para contribuir al adecuado desarrollo de los servicios de atención integral.
3. Facilitar los insumos disponibles a las víctimas del delito que lo requieran durante el proceso de atención, realizando el control de entrega y registro correspondiente, conforme a los lineamientos institucionales y en cumplimiento del modelo de atención integral.
4. Llevar el control de inventario y disponibilidad de insumos utilizados en la atención a víctimas del delito, gestionando los procedimientos administrativos necesarios para su reposición y abastecimiento oportuno, conforme a los lineamientos institucionales.
5. Acompañar y cuidar a niñas, niños y adolescentes que asistan con las víctimas del delito, brindándoles supervisión y apoyo durante el proceso de atención, sin sustituir el cuidado especializado del personal técnico.
6. Verificar que los espacios de uso común asignados para la atención de víctimas del delito se mantengan en condiciones adecuadas de limpieza, orden y funcionalidad, informando al departamento correspondiente conforme a los lineamientos institucionales o realizando las tareas que estén a su alcance cuando sea necesario.
7. Colaborar con el equipo interdisciplinario para realizarla atención integral, participando en actividades de capacitación y formación que fortalezcan sus competencias para contribuir al cumplimiento efectivo del modelo de atención integral.
8. Realizar registros en el sistema informático institucional, en el marco de su competencia conforme a los procesos y normas institucionales, para coadyuvar en los procesos de control, seguimiento y gestión de la Dirección de Servicios Victimológicos.
9. Identificar y actuar de forma oportuna ante la presencia o indicios de situaciones que puedan implicar riesgo o emergencia en los espacios de atención, informando al jefe inmediato, para resguardar la seguridad de las víctimas del delito y del personal, en el marco del modelo de atención integral del Instituto.
10. Colaborar en la preparación y organización de materiales o recursos necesarios para la atención y permanencia de las víctimas del delito en la sedes y subsedes, de conformidad con las disposiciones institucionales.
11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, reuniones o actividades que conforme a la Ley y normativa interna le sean requeridas.
13. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | <p>Acreditar título de nivel medio de Maestro de Educación, Bachiller o carrera afín.</p> <p>De preferencia presentar diploma técnico que respalde su profesión.</p> |
| Experiencia | Experiencia mínima de un año en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa institucional y procedimientos internos relacionados con la atención a víctimas del delito.
- Principios de derechos humanos, equidad de género y pertinencia cultural aplicados al servicio a usuarios.
- Técnicas de orientación y atención al público.
- Métodos de registro y control de inventarios de insumos.
- Manejo de sistemas informáticos institucionales para registro de información.
- Procedimientos de apoyo logístico en actividades institucionales y capacitaciones.
- Principios de organización, limpieza y orden de espacios de atención.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                          |   |   |  |
|-----------------------------------|--|--------------------------|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2     |   |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad | Calidad y Calidez en el Servicio              | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral        |   |   |  |
| Conductuales                      | Colaboración                                     | Responsabilidad          | Resiliencia                                   |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Atención y orientación a personas usuaria        | Registro de casos        | Gestión y control de insumos para la atención |   |  |
| Genéricas o transversales         | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario      |   |   |  |
| Gerenciales                       |  |                          |   |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

### 13.5.5. Técnico de Recepción y Atención Institucional

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I                                     | Código nominal del puesto:                 | 405         |
| Título funcional:                    | Técnico de Recepción y Atención Institucional | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DTS-DPP-071 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Trabajo Social       | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico responsable de la recepción de las personas usuarias que se presentan a las sedes y subsedes del Instituto de la Víctima, con prioridad en la atención a las víctimas del delito, conforme a los lineamientos institucionales establecidos.

#### 3. TAREAS

1. Recibir y atender a las víctimas del delito y personas usuarias que se presentan en las sedes o subsedes del Instituto de la Víctima, de conformidad con los lineamientos institucionales.
2. Proporcionar información general a las víctimas del delito y personas usuarias sobre los servicios institucionales, conforme a los lineamientos establecidos.
3. Registrar en el sistema informático institucional la información de su competencia sobre las víctimas del delito, para dar seguimiento y control al proceso de atención conforme a los procedimientos establecidos.
4. Vocear o llamar (cuando corresponda) al personal profesional o al área correspondiente para la atención de las víctimas del delito y demás personas usuarias, conforme a los lineamientos establecidos.
5. Identificar situaciones de riesgo o emergencia y comunicar de forma oportuna, de conformidad con los lineamientos establecidos.
6. Apoyar en la entrega de insumos para la atención de las víctimas del delito, conforme a los lineamientos institucionales.
7. Verificar que los espacios de uso común asignados para la atención a usuarios se encuentren en condiciones adecuadas de limpieza y funcionalidad, informando al departamento correspondiente o realizando tareas básicas cuando sea necesario.
8. Comunicar al personal de las dependencias correspondientes los requerimientos o situaciones que se presenten en el área de recepción, para que atiendan conforme corresponda.
9. Atender llamadas telefónicas y, cuando corresponda, proporcionar información general, conforme a los lineamientos institucionales.
10. Participar en procesos de formación orientados al fortalecimiento de capacidades para la atención institucional.
11. Reportar al jefe inmediato cualquier situación que afecte el desarrollo de los servicios o las condiciones de atención de las personas usuarias.
12. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
13. Participar en instancias, reuniones o actividades que conforme a la Ley y normativa interna le sean requeridas.
14. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel medio de Maestro de Educación, Bachiller o carrera afín.                                |
| Experiencia | Experiencia mínima de un año en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública. |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Atención al usuario.
- Normas de control de accesos y seguridad en oficinas.
- Registro de información en sistemas informáticos.
- Manejo de equipos de oficina.

- Comunicación verbal y escrita.
- Archivo y manejo de documentos.
- Principios de confidencialidad y resguardo de información.
- Acciones esenciales ante situaciones de emergencia o riesgo.
- Conocimiento general de los servicios y estructura del Instituto de la Víctima.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |  |   |   |  |
|--|--|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |  | Nivel Ocupacional: <b>2</b>                   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                                   | Calidad y Calidez en el Servicio              | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                                       |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Colaboración                                     | Responsabilidad  | Proactividad                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Atención y orientación a personas usuarias       | Canalización y comunicación para la atención institucional | Registro y gestión de información de atención |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario  |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |  |   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



### 13.5.6. Investigador de Servicios Victimológicos

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I                  | Código nominal del puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Investigador de Servicios Victimológicos | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DTS-DPP-072 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Trabajo Social  | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de desarrollar procesos de atención a víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, mediante actividades de verificación, localización y seguimiento, en cumplimiento del mandato institucional. Su labor se orienta a velar por la continuidad de los procesos psicosociales y jurídicos, prevenir la desvinculación de las víctimas y promover su restablecimiento.

#### 3. TAREAS

1. Gestionar requerimientos ante instituciones competentes que apoyen en la ubicación de víctimas usuarias del Instituto de la Víctima, con el fin de restablecer el contacto institucional y favorecer la continuidad del proceso.
2. Establecer y mantener canales de comunicación con instituciones y organismos competentes, con el propósito de intercambiar información de manera segura y eficiente para los procesos de localización y atención a víctimas.
3. Realizar búsquedas en bases de datos públicas y registros institucionales, con el fin de obtener información que contribuya a la localización y seguimiento de las víctimas en los procesos asignados.
4. Planificar y ejecutar visitas de campo a los domicilios registrados en el expediente de la víctima del delito, con el fin de recabar información directa que contribuya a su localización y seguimiento.
5. Colaborar con profesionales de la Dirección de Servicios Victimológicos para analizar el contexto de cada caso y establecer prioridades de búsqueda que orienten la intervención institucional.
6. Contactar a víctimas mediante visita domiciliar, comunicación telefónica o medios digitales, con el propósito de actualizar datos y dar seguimiento a su situación en el marco del proceso de atención victimológica.
7. Aplicar un enfoque diferencial y de género en la priorización de casos, con la finalidad de atender con urgencia a víctimas de delitos de alto impacto (violencia sexual, trata de personas), así como a población en condición de discapacidad, personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes.
8. Identificar y registrar las razones que puedan informar sobre la desvinculación de la víctima del delito de su proceso, con el fin de generar insumos que orienten las estrategias de re-vinculación y seguimiento.
9. Elaborar informes de búsqueda y localización que documenten avances y resultados, para proporcionar información actualizada y útil a la atención institucional.
10. Derivar al profesional correspondiente una vez restablecido el contacto, con el propósito de velar por la continuidad del proceso de atención victimológica, mediante reportes detallados sobre la situación actual de la víctima del delito.
11. Registrar oportunamente la información de su competencia en el sistema informático del Instituto de la Víctima, con el propósito de dar un seguimiento ordenado y conforme a la normativa vigente.
12. Participar en procesos de capacitación, para fortalecer competencias técnicas y metodológicas en la atención a víctimas del delito.
13. Contribuir en la elaboración y actualización de manuales, protocolos y guías de trabajo relacionados con los procesos de localización, re-vinculación y seguimiento de víctimas, con la finalidad de estandarizar procedimientos y mejorar la calidad de la atención.
14. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
15. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
16. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y tres años de estudios aprobados en Investigación Criminal, Criminalística, Criminología o carreras afines. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.                                   |

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Normativa nacional y lineamientos institucionales en materia de atención y protección a víctimas del delito.
- Principios y aplicación del enfoque diferencial, de género y trauma-informado en la intervención social.
- Procesos de localización, re-vinculación y acompañamiento psicosocial en contextos de atención a víctimas.
- Técnicas de investigación de campo y recolección de información para el seguimiento de casos.
- Métodos de coordinación interinstitucional y gestión de redes de apoyo en la atención a víctimas.
- Manejo de bases de datos y registros institucionales para la búsqueda y análisis de información.
- Estrategias de comunicación efectiva en contextos sensibles y de atención psicosocial.
- Elaboración de informes técnicos e institucionales con criterios de claridad, precisión y confidencialidad.
- Uso de herramientas informáticas y sistemas de registro institucional.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2  |  |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad  | Calidad y Calidez en el Servicio         | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita  |  |   |  |
| Conductuales                      | Proactividad                                     | Responsabilidad   | Pensamiento crítico                      |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Búsqueda y localización de víctimas              | Recopilación de información para procesos de localización y seguimiento | Seguimiento y re-vinculación de víctimas |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico   |  |   |  |
| Gerenciales                       |  |   |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



### 13.6. Jefe de la Unidad de Resguardo a la Víctima

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Jefe  | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 204  |
| <b>Título funcional:</b>                    | Jefe de la Unidad de Resguardo a la Víctima | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | URV-DPP-073  |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Trabajo Social     | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | Técnico de Resguardo a la Víctima Asistente Administrativo I |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de dirigir, organizar y supervisar los procesos para el resguardo de la Víctima del Delito en Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, coordinando la atención brindada en el espacio seguro, en concordancia con protocolos institucionales y normativa vigente. Su función se orienta en gestionar la protección temporal, el acompañamiento social y la articulación de servicios de apoyo, promoviendo un ambiente digno, respetuoso y con enfoque de derechos humanos, género y pertinencia cultural.

#### 3. TAREAS

1. Dirigir los servicios para el resguardo de la víctima del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, de conformidad con lo establecido en los lineamientos institucionales para la atención, recepción, derivación y seguimiento de casos, en cumplimiento del marco normativo del Instituto de la Víctima.
2. Velar por que la atención brindada en el espacio seguro del Instituto de la Víctima se realice con calidad y calidez, en concordancia con los protocolos institucionales vigentes.
3. Dar seguimiento al cumplimiento de las normas del espacio seguro, espacios de resguardo a víctimas del delito y del personal asignado, conforme a las disposiciones internas del Instituto de la Víctima.
4. Coordinar la derivación externa de las víctimas del delito cuando se identifiquen necesidades que así lo requieran, de conformidad con los procedimientos institucionales.
5. Registrar oportunamente los casos atendidos en el sistema informático del Instituto de la Víctima, con el propósito de mantener un seguimiento ordenado y conforme a la normativa vigente.
6. Gestionar el control de insumos, realizando los distinto controles que permitan identificar cantidades, vigencia, condiciones de almacenamiento, entre otros, a fin de preservar la integridad de los recursos destinados al espacio seguro para las víctimas del delito.
7. Mantener disponible el suministro de insumos necesarios para la atención de las víctimas del delito en el espacio seguro, en correspondencia con los lineamientos institucionales.
8. Elaborar y organizar los turnos del personal asignado al espacio seguro, considerando la continuidad y calidad del servicio, en atención a la normativa vigente.
9. Participar en la elaboración, revisión y actualización de manuales, protocolos y procedimientos operativos relacionados con la atención y protección en el espacio seguro, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y cumplir con la normativa institucional.
10. Coordinar capacitaciones y sesiones informativas para el personal del espacio seguro, con el propósito de fortalecer sus competencias y mantener actualizados los conocimientos conforme a la legislación vigente y políticas del Instituto.
11. Coordinar la atención interdisciplinaria, promoviendo la comunicación y articulación con otras dependencias del Instituto y entidades externas, para propiciar una atención integral y coordinada a las víctimas del delito, en atención a la normativa vigente.
12. Informar periódicamente a la Dirección de Servicios Victimológicos sobre las actividades desarrolladas, en cumplimiento de los requerimientos institucionales.
13. Promover un ambiente seguro y respetuoso dentro del espacio, fomentando el respeto a los derechos humanos y el enfoque de género y cultural, en línea con el marco normativo del Instituto de la Víctima.
14. Identificar situaciones de riesgo o vulnerabilidad en las víctimas atendidas y coordinar las acciones necesarias para su protección inmediata, conforme a los protocolos establecidos.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

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

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Psicología, Trabajo Social o carrera afín y contar con la calidad de Colegiado Activo.<br><br>Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Victimología o afín. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Derechos humanos, enfoque de género y pertinencia cultural aplicados a la atención de víctimas del delito.
- Técnicas y metodologías de supervisión, gestión administrativa y coordinación interinstitucional.
- Gestión de insumos y recursos para servicios de atención social y protección.
- Manejo de sistemas informáticos.
- Elaboración, revisión y actualización de manuales, protocolos y procedimientos operativos.
- Técnicas para el manejo de crisis y protección de personas en situación de vulnerabilidad.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|
| Categoría del Puesto: Jefatura    |  |   | Nivel Ocupacional: 4             |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                                | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Oral                                | Comprensión Lectora                                     |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Manejo de situaciones bajo presión               | Responsabilidad   |                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Gestión de resguardo                             | Organización operativa de atención en el espacio seguro | Supervisión del espacio seguro   |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                                     |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                | Liderazgo institucional                          | Toma de decisiones                                      |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

### 13.6.1. Técnico de Resguardo a la Víctima

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I                                   | Código nominal del puesto:                 | 405         |
| Título funcional:                    | Técnico de Resguardo a la Víctima           | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | URV-DPP-074 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Resguardo a la Víctima | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico responsable de ejecutar las tareas operativas y administrativas esenciales para la atención inicial, el resguardo y la protección de las víctimas del delito en el espacio seguro en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima; velando por la correcta recepción y registro de las víctimas, la gestión eficiente de los recursos y el inventario, y el mantenimiento de un ambiente seguro y respetuoso dentro de la unidad. Además, el desempeño del puesto requiere un estricto cumplimiento de la normativa institucional y un compromiso con el respeto a los derechos humanos, el enfoque de género y la diversidad cultural.

#### 3. TAREAS

1. Realizar la recepción y atención inicial a víctimas del delito que ingresen al espacio seguro, conforme a los protocolos y normativa vigente del Instituto de la Víctima.
2. Realizar registros en el sistema informático institucional, en el marco de su competencia o según indicaciones del jefe inmediato, para contribuir al control y seguimiento de los procesos de la Dirección de Servicios Victimológicos.
3. Controlar el inventario de insumos, verificando condiciones y fechas de vencimiento, para mantener los recursos disponibles conforme a los lineamientos institucionales.
4. Colaborar en la coordinación con otras dependencias del Instituto y entidades externas para facilitar la atención integral y multidisciplinaria a víctimas del delito.
5. Velar por el cumplimiento de las normas del espacio seguro por parte de las víctimas del delito y colaborar con el personal asignado para el mantenimiento del orden, conforme a las disposiciones internas vigentes.
6. Identificar y reportar situaciones de riesgo o vulnerabilidad detectadas en las víctimas atendidas, para que se tomen las medidas de protección previstas en los protocolos institucionales.
7. Apoyar el mantenimiento del orden, organización y condiciones de higiene del espacio seguro, verificando que se mantenga en condiciones adecuadas para la atención de las víctimas, conforme a los lineamientos institucionales.
8. Fomentar un ambiente de respeto a los derechos humanos, enfoque de género y cultural, dentro del espacio seguro, en estricto cumplimiento del marco normativo del Instituto de la Víctima.
9. Participar en la coordinación de la derivación externa de víctimas del delito cuando se requiera atención especializada, siguiendo los procedimientos establecidos.
10. Informar al jefe inmediato sobre las actividades realizadas, con el propósito de contribuir a la mejora continua del servicio.
11. Participar en sesiones de capacitación para mantener actualizados sus conocimientos sobre normativas, protocolos y políticas del Instituto de la Víctima.
12. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
13. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
14. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel medio de Maestro de Educación, Bachiller o carrera afín.                                |
| Experiencia | Experiencia mínima de un año en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública. |

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Conocimiento en derechos humanos, enfoque de género y pertinencia cultural aplicados a la atención de víctimas del delito.
- Técnicas y metodologías de supervisión, gestión administrativa y coordinación interinstitucional.
- Conocimientos en gestión de insumos y recursos para servicios de atención social y protección.
- Manejo de sistemas informáticos.
- Elaboración, revisión y actualización de manuales, protocolos y procedimientos operativos.
- Conocimiento de técnicas para el manejo de crisis y protección de personas en situación de vulnerabilidad

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |   |                                  |   |  |
|--|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>2</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                                | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Atención al detalle                              |   |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Discreción                                       | Empatía   | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Gestión de resguardo                             | Organización operativa de atención en el espacio seguro | Supervisión del espacio seguro   |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario                                     |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |   |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



### 13.7. Jefe del Departamento Médico

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |                                      |   |   |
|---|--------------------------------------|---|---|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Jefe Especializado III               | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 201   |
| <b>Título funcional:</b>                    | Jefe del Departamento Médico         | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DM-DPP-075  |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Director de Servicios Victimológicos | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | Médico A-I<br>Médico B-II<br>Médico C-II<br>Enfermera<br>Asistente Administrativo I |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Responsable de la atención médica por padecimientos derivados de la victimización primaria a las víctimas del delito de las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, brindándoles servicios médicos de forma directa o mediante la derivación a centros o entidades del sector salud, con el propósito de coadyuvar a su recuperación integral y a la obtención de su reparación digna, en cumplimiento con la normativa institucional vigente.

#### 3. TAREAS

- Dirigir las acciones de atención médica, determinando los criterios de control para la recepción, derivación y seguimiento de los casos de las víctimas del delito en sedes y subsedes, conforme al marco normativo vigente.
- Elaborar, junto al equipo multidisciplinario, insumos para el diseño de políticas, programas, protocolos, estrategias y herramientas técnicas en salud, orientadas a la atención médica de víctimas del delito.
- Participar en la revisión y actualización de normativas, instructivos, manuales, procedimientos y registros administrativos de su dependencia, para contribuir a la mejora continua del servicio médico institucional.
- Informar a la Dirección de Servicios Victimológicos sobre las actividades realizadas, conforme a los requerimientos de reporte establecidos.
- Coordinar con las entidades del sistema nacional de salud, la atención médica y demás servicios médicos que sean requeridos, a fin de brindar los servicios correspondientes conforme a la condición de salud de las víctimas del delito.
- Coordinar con equipos multidisciplinarios y personal jurídico las acciones necesarias para la búsqueda de la mejora continua y actualización de los procesos institucionales, para brindar una atención médica integral a las víctimas de delito, en cumplimiento de la normativa institucional.
- Dirigir la actualización del directorio de instituciones y organizaciones que brindan atención médica especializada, para facilitar la derivación de casos complejos.
- Coordinar la cobertura médica institucional, organizando acompañamientos, turnos y seguimiento de casos, con el propósito de mantener la continuidad del servicio victimológico.
- Revisar los informes, expedientes y atenciones médicas, validando su coherencia técnica y cumplimiento normativo.
- Organizar y distribuir turnos, expedientes e insumos médicos entre el personal, para velar porque se brinde una atención continua y equitativa.
- Evaluar el desempeño del personal médico, emitiendo recomendaciones y reportes para fortalecer su desempeño y el cumplimiento de metas institucionales.
- Verificar el cumplimiento de la normativa interna, promoviendo buenas prácticas y disciplina laboral en el Departamento Médico.
- Coordinar con la Dirección de Asistencia Legal las acciones médicas requeridas para el seguimiento de casos, contribuyendo al acceso a una reparación digna.
- Orientar al personal jurídico sobre la pertinencia y aplicación de estudios médicos, para la defensa de los derechos de las víctimas en procesos judiciales.
- Asesorar a la Dirección de Asistencia Legal en la interpretación de dictámenes médicos emitidos por entidades competentes.
- Representar al Departamento Médico en audiencias judiciales y debates en calidad de consultor técnico o testigo, cuando sea requerido.
- Coordinar la elaboración de insumos médicos que respalden procesos judiciales, velando por su calidad técnica y alineación con la normativa vigente.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que, conforme a la Ley y normativa interna, le sean requeridas.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Servicios Victimológicos / Departamento Médico

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | <p>Acreditar título de Médico y Cirujano con colegiado activo.</p> <p>Preferiblemente acreditar estudios de especialización en victimología, entre otros afines.</p> |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Conocimientos médicos generales en dependencias como medicina interna, medicina de urgencias, salud comunitaria y medicina preventiva.
- Dominio de protocolos médicos para la atención, estabilización y seguimiento de personas en situación de vulnerabilidad, conforme a estándares nacionales e internacionales.
- Conocimiento de farmacología clínica.
- Manejo de criterios técnicos para la elaboración, revisión y validación de informes médicos con fines administrativos o judiciales.
- Capacidad para identificar signos de riesgo médico y aplicar intervenciones oportunas en coordinación con el equipo multidisciplinario.
- Metodologías para la supervisión clínica, evaluación del desempeño y mejora continua del personal médico.
- Habilidad para coordinar con instituciones del sector salud y justicia, para facilitar el acceso a servicios médicos.
- Dominio de principios éticos, legales y técnicos que rigen la práctica médica institucional en contextos de victimización.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                             |                                  |   |  |
|---|--|-----------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b> |                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad    | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Oral                                | Comprensión Lectora         |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Discreción                                       | Inteligencia emocional      |                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Atención médica a víctimas                       | Evaluación médica           | Gestión clínica judicial         |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico         |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Liderazgo institucional                          | Toma de decisiones          |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

|   |                                 |  |            |
|---|---------------------------------|--|------------|
| <b>13.7.1. Médico A-I</b>   |                                 |  |            |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>   |                                 |  |            |
| Título nominal del puesto:  | Médico A-I                      | Código nominal del puesto:                 | 303        |
| Título funcional:   | Profesional Especializado A-I   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DM-DPP-076 |
| Título funcional del Jefe inmediato:  | Jefe del Departamento de Médico | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |
| <b>2. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |                                 |  |            |
| <p>Profesional médico psiquiatra, responsable de brindar atención médica y psiquiátrica integral a víctimas del delito de las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, con afectaciones físicas o emocionales de alta complejidad, mediante evaluaciones clínicas especializadas, dictámenes técnicos y participación en procesos judiciales, así como en el diseño y validación de protocolos institucionales, para contribuir a su recuperación integral y a la reparación digna conforme a la normativa vigente.</p>  |                                 |  |            |
| <b>3. TAREAS</b>  |                                 |  |            |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar servicios victimológicos a las víctimas del delito de las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna e integral.</li> <li>2. Brindar atención médica a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos y clínicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.</li> <li>3. Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.</li> <li>4. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas urgentes de resguardo y protección a las víctimas del delito.</li> <li>5. Brindar atención médica a la víctima del delito, cuando su salud se haya visto afectada por la victimización sufrida, luego del diagnóstico y evaluación de antecedentes médicos conforme al protocolo correspondiente, para contribuir a su recuperación integral.</li> <li>6. Brindar a la víctima del delito orientación médica sobre su estado de salud, explicando de forma clara las indicaciones médicas y las medidas de cuidado necesarias, para favorecer su recuperación y el cumplimiento del tratamiento.</li> <li>7. Redactar, validar y presentar informes médicos especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.</li> <li>8. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.</li> <li>9. Participar como consultor técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal con el propósito de apoyar el litigio estratégico.</li> <li>10. Participar en la organización del Departamento Médico, colaborando en la aplicación de los criterios establecidos para el control de la atención, la recepción, la derivación y el seguimiento de los casos, con el fin de fortalecer la organización interna del servicio.</li> <li>11. Elaborar y ejecutar protocolos de atención médica, aplicados a víctimas asistidas y atendidas por el Instituto de la Víctima, para estandarizar la práctica clínica y fortalecer la calidad del servicio.</li> <li>12. Redactar informes psiquiátricos sobre la atención brindada a la víctima, incorporando evaluaciones clínicas y observaciones relevantes, con el fin de dejar constancia técnica del proceso de conformidad con los procesos institucionales.</li> <li>13. Redactar informes médicos sobre la atención brindada a la víctima de delito, incorporando evaluaciones clínicas y observaciones relevantes, con el fin de dejar constancia técnica del proceso y dar seguimiento a su continuidad.</li> <li>14. Elaborar informes de cierre de casos médicos, describiendo la atención brindada a la víctima del delito, para dejar constancia técnica del proceso realizado.</li> <li>15. Registrar oportunamente en el sistema informático del Instituto de la Víctima los casos atendidos y derivados, detallando la atención médica brindada, para facilitar el control y seguimiento institucional.</li> <li>16. Llevar el control del stock de medicamentos e insumos clínicos, verificando su disponibilidad y estado, para velar por la adecuada atención médica a las víctimas del delito.</li> <li>17. Cumplir con los turnos asignados de atención médica a las víctimas del delito, brindando servicios de manera oportuna y continua, para favorecer su recuperación integral.</li> <li>18. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.</li> <li>19. Realizar coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.</li> <li>20. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.</li> </ol> |                                 |  |            |

21. Coordinar con las entidades de salud correspondientes, cuando se requiera atención médica especializada o exámenes auxiliares de diagnóstico para la víctima, para facilitar la derivación y acceso a servicios de salud adecuados.
22. Gestionar el directorio de instituciones y organizaciones que brindan atención médica a víctimas del delito, para facilitar la derivación y articulación de servicios de salud externos.
23. Evaluar psiquiátricamente a la víctima del delito, a solicitud del abogado de la Dirección de Asistencia Legal o de otra institución competente, para aportar insumos técnicos en los procesos judiciales.
24. Evaluar médicamente a la víctima del delito, a solicitud del abogado de la Dirección de Asistencia Legal o de otra institución competente, para aportar insumos técnicos en los procesos judiciales.
25. Elaborar informes médicos solicitados en el marco de procesos judiciales o administrativos, describiendo hallazgos clínicos que sirvan como insumo técnico en la toma de decisiones legales.
26. Elaborar informes psiquiátricos solicitados en el marco de procesos judiciales o administrativos, describiendo hallazgos clínicos que sirvan como insumo técnico en la toma de decisiones legales.
27. Proporcionar orientación técnico-profesional a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, sobre la pertinencia de utilizar estudios médicos en los casos en trámite.
28. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, en la interpretación de dictámenes psiquiátricos realizados por peritos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses u otras entidades competentes, para fortalecer los argumentos técnicos en los procesos judiciales.
29. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, en la interpretación de dictámenes médicos realizados por peritos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses u otras entidades competentes, para fortalecer los argumentos técnicos en los procesos judiciales.
30. Participar en audiencias y debates dentro del proceso penal, en calidad de consultoría técnica o testigo técnico, cuando sea requerido por el abogado de la Dirección de Asistencia Legal, para contribuir con información médica en el litigio.
31. Diseñar y proponer políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
32. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.
33. Rendir informes periódicos a la Dirección de Servicios Victimológicos, detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
34. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
35. Elaborar, en coordinación con el equipo multidisciplinario, propuestas de políticas, programas, proyectos y protocolos desde un enfoque médico, para fortalecer la atención integral a la víctima del delito.
36. Participar en el diseño, implementación y actualización de políticas, protocolos, programas y guías técnicas, en coordinación interdisciplinaria, para fortalecer la atención integral y victimal en el marco de la normativa institucional.
37. Desarrollar y facilitar procesos de capacitación y sensibilización en atención médica y victimológica, dirigidos al personal institucional y redes externas, para cumplir con los procesos de formación y fortalecer la calidad del servicio.
38. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
39. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
40. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Servicios Victimológicos / Departamento Médico

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | <p>Acreditar título de Médico y Cirujano, y Psiquiatra con colegiado activo.</p> <p>Preferiblemente acreditar título de especialización en psiquiatría forense, salud mental, medicina legal o carrera afín.</p> |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS



- Conocimiento especializado en psiquiatría clínica y forense, enfocado en la atención a personas afectadas por hechos de violencia o trauma.
- Conocimientos médicos generales en dependencias como medicina interna, medicina de urgencias, salud comunitaria y medicina preventiva.
- Dominio de protocolos médicos y psiquiátricos para la atención, estabilización y seguimiento de personas en situación de vulnerabilidad, conforme a estándares nacionales e internacionales.
- Conocimiento de farmacología clínica.
- Manejo de criterios técnicos para la elaboración, revisión y validación de informes médicos y psiquiátricos con fines administrativos o judiciales.
- Capacidad para identificar signos de riesgo médico o psiquiátrico y aplicar intervenciones oportunas en coordinación con el equipo multidisciplinario.
- Conocimiento de metodologías para la supervisión clínica, evaluación del desempeño y mejora continua del personal médico.
- Habilidad para coordinar con instituciones del sector salud y justicia, para facilitar el acceso a servicios médicos.
- Dominio de principios éticos, legales y técnicos que rigen la práctica médica institucional en contextos de victimización.
- Conocimientos en Victimología, Derechos Humanos y atención integral a personas en situación de victimización.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                    |                                  |   |  |
|--|--|------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                    | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                  |                                  |   |  |
| Conductuales                               | Discreción                                       | Manejo de situaciones bajo presión | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas                     | Atención médica a víctimas                       | Evaluación médica y psiquiátrica   | Gestión clínica judicial         | Informes médicos                                |  |
| Genéricas o transversales                  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                |                                  |   |  |
| Gerenciales                                |  |                                    |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

**13.7.2. Médico B-II**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |                                 |  |            |
|--------------------------------------|---------------------------------|--|------------|
| Título nominal del puesto:           | Médico B-II                     | Código nominal del puesto:                 | 305        |
| Título funcional:                    | Profesional Especializado B-II  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DM-DPP-077 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Médico | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Profesional médico psiquiatra, responsable de brindar atención médica a víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, a través de evaluaciones clínicas, elaboración de informes especializados y coordinación de derivaciones cuando sea necesario. Participa en procesos judiciales como testigo técnico y colabora en la aplicación y actualización de protocolos institucionales, con el fin de contribuir a la recuperación biopsicosocial de las víctimas y al fortalecimiento de la calidad de la atención.

**3. TAREAS**

1. Prestar servicios victimológicos a las víctimas del delito en las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna e integral.
2. Brindar atención médica a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos y clínicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.
3. Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.
4. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas de resguardo y protección a las víctimas del delito.
5. Brindar atención médica a la víctima del delito, cuando su salud se haya visto afectada por la victimización sufrida, luego del diagnóstico y evaluación de antecedentes médicos conforme al protocolo correspondiente, para contribuir a su recuperación integral.
6. Brindar a la víctima del delito orientación médica sobre su estado de salud, explicando de forma clara las indicaciones médicas y las medidas de cuidado necesarias, para favorecer su recuperación y el cumplimiento del tratamiento.
7. Redactar y presentar informes médicos especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.
8. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.
9. Participar como consultor técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal con el propósito de apoyar el litigio estratégico.
10. Participar en la organización del Departamento Médico, colaborando en la aplicación de los criterios establecidos para el control de la atención, la recepción, la derivación y el seguimiento de los casos, con el fin de fortalecer la organización interna del servicio.
11. Elaborar y ejecutar protocolos de atención médica, aplicados a víctimas asistidas y atendidas por el Instituto de la Víctima, para estandarizar la práctica clínica y fortalecer la calidad del servicio.
12. Redactar informes psiquiátricos sobre la atención brindada a la víctima, incorporando evaluaciones clínicas y observaciones relevantes, con el fin de dejar constancia técnica del proceso y realizar su continuidad.
13. Redactar informes médicos sobre la atención brindada a la víctima, incorporando evaluaciones clínicas y observaciones relevantes, con el fin de dejar constancia técnica del proceso y realizar su continuidad.
14. Elaborar informes de cierre de casos médicos, describiendo la atención brindada a la víctima del delito, para dejar constancia técnica del proceso realizado.
15. Registrar en el sistema informático del Instituto de la Víctima los casos atendidos y derivados, detallando la atención médica brindada, para facilitar el control y seguimiento institucional.
16. Llevar el control del stock de medicamentos e insumos clínicos, verificando su disponibilidad y estado, para velar por la adecuada atención médica a las víctimas del delito.
17. Cumplir con los turnos asignados de atención médica a las víctimas del delito, brindando servicios de manera oportuna y continua, para favorecer su recuperación integral.
18. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.



19. Realizar coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.
20. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
21. Coordinar con las entidades de salud correspondientes, cuando se requiera atención médica especializada o exámenes auxiliares de diagnóstico para la víctima, para facilitar la derivación y acceso a servicios de salud adecuados.
22. Gestionar el directorio de instituciones y organizaciones que brindan atención médica a víctimas del delito, para facilitar la derivación y articulación de servicios de salud externos.
23. Evaluar psiquiátricamente a la víctima del delito, a solicitud del abogado de la Dirección de Asistencia Legal o de otra institución competente, para aportar insumos técnicos en los procesos judiciales.
24. Evaluar médicamente a la víctima del delito, a solicitud del abogado de la Dirección de Asistencia Legal o de otra institución competente, para aportar insumos técnicos en los procesos judiciales.
25. Elaborar informes médicos solicitados en el marco de procesos judiciales o administrativos, describiendo hallazgos clínicos que sirvan como insumo técnico en la toma de decisiones legales.
26. Elaborar informes psiquiátricos solicitados en el marco de procesos judiciales o administrativos, describiendo hallazgos clínicos que sirvan como insumo técnico en la toma de decisiones legales.
27. Proporcionar orientación técnico-profesional a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, sobre la pertinencia de utilizar estudios médicos en los casos en trámite.
28. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, en la interpretación de dictámenes psiquiátricos realizados por peritos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses u otras entidades competentes, para fortalecer los argumentos técnicos en los procesos judiciales.
29. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, en la interpretación de dictámenes médicos realizados por peritos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses u otras entidades competentes, para fortalecer los argumentos técnicos en los procesos judiciales.
30. Diseñar y proponer políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
31. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.
32. Rendir informes periódicos a la Dirección de Servicios Victimológicos, detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
33. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
34. Participar en el diseño, implementación y actualización de políticas, protocolos, programas y guías técnicas, en coordinación interdisciplinaria, para fortalecer la atención integral y victimal en el marco de la normativa institucional.
35. Desarrollar y facilitar procesos de capacitación y sensibilización en atención médica y victimológica, dirigidos al personal institucional y redes externas, para cumplir con los procesos de formación y fortalecer la calidad del servicio.
36. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
37. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
38. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Instalaciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | <p>Acreditar título de Médico y Cirujano, y Psiquiatra con colegiado activo.</p> <p>Preferiblemente acreditar estudios de especialización en psiquiatría forense, salud mental, medicina legal, entre otras carreras afines.</p> |
| Experiencia | <p>Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.</p>  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Conocimiento especializado en psiquiatría clínica y forense, enfocado en la atención a personas afectadas por hechos de violencia o trauma.
- Conocimientos médicos generales en dependencias como medicina interna, medicina de urgencias, salud comunitaria y medicina preventiva.
- Dominio de protocolos médicos y psiquiátricos para la atención, estabilización y seguimiento de personas en situación de vulnerabilidad, conforme a estándares nacionales e internacionales.
- Conocimiento de farmacología clínica.
- Manejo de criterios técnicos para la elaboración, revisión y validación de informes médicos y psiquiátricos con fines administrativos o judiciales.
- Capacidad para identificar signos de riesgo médico o psiquiátrico y aplicar intervenciones oportunas en coordinación con el equipo multidisciplinario.
- Conocimiento de metodologías para la supervisión clínica, evaluación del desempeño y mejora continua del personal médico.
- Habilidad para coordinar con instituciones del sector salud y justicia, para facilitar el acceso a servicios médicos.
- Dominio de principios éticos, legales y técnicos que rigen la práctica médica institucional en contextos de victimización.
- Conocimientos en Victimología, Derechos Humanos y atención integral a personas en situación de victimización.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

**Competencias Laborales del Puesto**

| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> Nivel Ocupacional: <b>3</b> |  |                                     |                                  |   |  |
|--|--|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| <b>Esenciales (CORE)</b>   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>   | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                   |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>  | Discreción                                       | Manejo de situaciones bajo presión  | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>  | Atención médica a víctimas                       | Coordinación con servicios de salud | Evaluación médica                | Gestión clínica judicial                        |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>                                       | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>   |  |                                     |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



**13.7.3. Médico C-II**
**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|   |                                 |   |            |
|---|---------------------------------|---|------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Profesional Especializado C-II  | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 301        |
| <b>Título funcional:</b>                    | Médico C-II                     | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DM-DPP-078 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Médico | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica  |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Profesional médico responsable de brindar atenciones clínicas a víctimas del delito en Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, realizar valoraciones médicas y proporcionar orientación, aplicando los protocolos establecidos y gestionando las derivaciones pertinentes. Contribuye al proceso de recuperación integral de las víctimas mediante la atención primaria y el registro de los servicios brindados en el marco de la normativa institucional.

**3. TAREAS**

1. Prestar servicios médicos a las víctimas del delito de las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, aplicando protocolos de atención integral, para contribuir a su recuperación y coadyuvar a su reparación digna e integral.
2. Brindar atención médica a las víctimas del delito, siguiendo estándares técnicos y clínicos, para favorecer su recuperación biopsicosocial.
3. Brindar atención especializada a las víctimas del delito, respetando su idioma, cosmovisión y contexto cultural, para propiciar un servicio diferenciado y pertinente, proporcionando intérpretes o personal capacitado cuando corresponda.
4. Identificar el nivel de riesgo en los casos asignados, utilizando protocolos de valoración para orientar medidas urgentes de resguardo y protección a las víctimas del delito.
5. Brindar atención médica a la víctima del delito, cuando su salud se haya visto afectada por la victimización sufrida, luego del diagnóstico y evaluación de antecedentes médicos conforme al protocolo correspondiente, para contribuir a su recuperación integral.
6. Brindar a la víctima del delito orientación médica sobre su estado de salud, explicando de forma clara las indicaciones médicas y las medidas de cuidado necesarias, para favorecer su recuperación y el cumplimiento del tratamiento.
7. Redactar, validar y presentar informes médicos especializados, siguiendo criterios técnicos, para respaldar procesos judiciales, administrativos y de seguimiento institucional.
8. Participar como testigo técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal u órganos competentes, con la finalidad de brindar la declaración pertinente.
9. Participar como consultor técnico a requerimiento de la Dirección de Asistencia Legal con el propósito de apoyar el litigio estratégico.
10. Participar en la organización y funcionamiento del servicio médico, aplicando los criterios establecidos para el control de la atención, recepción, derivación y seguimiento de los casos, con el propósito de fortalecer la gestión interna del servicio.
11. Elaborar y ejecutar protocolos de atención médica, aplicados a víctimas asistidas y atendidas por el Instituto de la Víctima, para estandarizar la práctica clínica y coadyuvar en la mejora continua del servicio.
12. Redactar informes médicos sobre la atención brindada a la víctima, incorporando evaluaciones clínicas y observaciones relevantes, con el fin de dejar constancia técnica del proceso y dar seguimiento a su continuidad.
13. Elaborar informes de cierre de casos médicos, describiendo la atención brindada a la víctima del delito, para dejar constancia técnica del proceso realizado.
14. Registrar en el sistema informático del Instituto de la Víctima los casos atendidos y derivados, detallando la atención médica brindada, para facilitar el control y seguimiento institucional.
15. Llevar el control del stock de medicamentos e insumos clínicos, verificando su disponibilidad y estado, para velar por la adecuada atención médica a las víctimas del delito.
16. Cumplir con los turnos asignados de atención médica a las víctimas del delito, brindando servicios de manera oportuna y continua, para favorecer su recuperación integral.
17. Coordinar acciones conjuntas con la Dirección de Asistencia Legal, intercambiando información y criterios técnicos, para fortalecer la atención integral y la reparación digna de las víctimas del delito.
18. Realizar coordinación con instituciones nacionales e internacionales para la atención especializada a víctimas en situación de vulnerabilidad, niñas, niños, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia, estableciendo mecanismos de colaboración y derivación, para procurar su atención integral.
19. Coordinar por medio de la Red de Derivación, la asistencia y atención integral a la víctima del delito, a través de los apoyos y servicios que correspondan, según la naturaleza y especialidad de cada integrante de la misma.
20. Coordinar con las entidades de salud correspondientes, cuando se requiera atención médica especializada o exámenes auxiliares de diagnóstico para la víctima, para facilitar la derivación y acceso a servicios de salud adecuados.
21. Evaluar médicamente a la víctima del delito, a solicitud del abogado de la Dirección de Asistencia Legal o de otra institución competente, para aportar insumos técnicos en los procesos judiciales.

22. Elaborar informes médicos solicitados en el marco de procesos judiciales o administrativos, describiendo hallazgos clínicos que sirvan como insumo técnico en la toma de decisiones legales.
23. Proporcionar orientación técnico-profesional a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, sobre la pertinencia de utilizar estudios médicos en los casos en trámite.
24. Asesorar a los abogados de la Dirección de Asistencia Legal, en la interpretación de dictámenes médicos realizados por peritos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses u otras entidades competentes, para fortalecer los argumentos técnicos en los procesos judiciales.
25. Diseñar y proponer políticas institucionales y victimo-criminológicas, fundamentadas en evidencia técnica y mejores prácticas, para fortalecer la atención integral, prevenir el delito y reducir la victimización.
26. Participar en la elaboración de informes nacionales e internacionales, aportando datos, evaluaciones y análisis técnicos, para reflejar la situación de las víctimas y las acciones desarrolladas por el Instituto de la Víctima.
27. Rendir informes periódicos a la Dirección de Servicios Victimológicos, detallando actividades y resultados obtenidos, para fortalecer el seguimiento y control institucional.
28. Contribuir con la elaboración y actualización de instrumentos normativos, manuales y procedimientos de la Dirección de Servicios Victimológicos, aplicando criterios técnicos, para mejorar los procesos internos y mejora continua del servicio.
29. Participar en el diseño, implementación y actualización de políticas, protocolos, programas y guías técnicas, en coordinación interdisciplinaria, para fortalecer la atención integral y victimal en el marco de la normativa institucional.
30. Desarrollar y facilitar procesos de capacitación y sensibilización en atención médica y victimológica, dirigidos al personal institucional y redes externas, para cumplir con los procesos de formación y fortalecer la calidad del servicio.
31. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
32. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
33. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

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

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de Médico y Cirujano con colegiado activo.  |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Conocimientos médicos generales en dependencias como medicina interna, medicina de urgencias, salud comunitaria y medicina preventiva.
- Dominio de protocolos médicos para la atención, estabilización y seguimiento de personas en situación de vulnerabilidad, conforme a estándares nacionales e internacionales.
- Conocimiento de farmacología clínica.
- Manejo de criterios técnicos para la elaboración, revisión y validación de informes médicos con fines administrativos o judiciales.
- Capacidad para identificar signos de riesgo médico y aplicar intervenciones oportunas en coordinación con el equipo multidisciplinario.
- Conocimiento de metodologías para la supervisión clínica, evaluación del desempeño y mejora continua del personal médico.
- Habilidad para coordinar con instituciones del sector salud y justicia, para facilitar el acceso a servicios médicos.
- Dominio de principios éticos, legales y técnicos que rigen la práctica médica institucional en contextos de victimización.
- Conocimientos en Victimología, Derechos Humanos y atención integral a personas en situación de victimización.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES



A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                     |                                  |   |  |
|--|--|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                     | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                   |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Discreción                                       | Responsabilidad                     | Resiliencia                      |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Atención médica a víctimas                       | Coordinación con servicios de salud | Evaluación médica                | Gestión clínica judicial                        |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |                                     |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 229 de 357

**13.7.4. Enfermera**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |                              |  |            |
|--------------------------------------|------------------------------|--|------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I                    | Código nominal del puesto:                 | 405        |
| Título funcional:                    | Enfermera                    | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DM-DPP-079 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento Médico | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto responsable de brindar apoyo durante el proceso de atención médica a las víctimas del delito de las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima, mediante la aplicación de procedimientos de enfermería, la asistencia al personal médico y psiquiátrico, así como el acompañamiento durante la atención integral, en observancia de los protocolos institucionales y de conformidad con la normativa vigente.

**3. TAREAS**

1. Recibir, registrar en el sistema informático institucional y preparar a las víctimas del delito de las Sedes y Subsedes del Instituto de la Víctima para la atención médica o psiquiátrica, conforme a protocolos establecidos.
2. Asistir los servicios médicos en evaluaciones clínicas y procedimientos médicos o psiquiátricos, con el fin de facilitar el desarrollo de la atención y dar cumplimiento de los protocolos institucionales.
3. Atender las indicaciones del jefe inmediato para realizar la atención de las víctimas durante su permanencia en el servicio, informando de manera oportuna al Jefe Médico sobre cambios o signos de alerta en su estado de salud Registrar notas de enfermería en el sistema informático del Instituto, consignando de manera precisa y oportuna los datos requeridos sobre la atención brindada.
4. Mantener actualizado el control de signos vitales y parámetros clínicos de las víctimas durante la atención, para que el personal médico cuente con información precisa que oriente las decisiones clínicas.
5. Realizar la toma de muestras para análisis clínicos, cuidando el cumplimiento de la cadena de custodia cuando corresponda, a fin de que puedan utilizarse como insumo en procesos judiciales.
6. Llevar control del stock de insumos y medicamentos asignados a enfermería, informando al Jefe Médico sobre necesidades de reposición, para que se mantenga la disponibilidad requerida en la atención a víctimas.
7. Verificar condiciones de higiene y bioseguridad en la dependencia médica, aplicando protocolos institucionales, para que la atención se desarrolle en condiciones seguras y adecuadas.
8. Acompañar a la víctima durante el proceso de atención, brindando orientación y contención emocional, para favorecer un entorno de confianza y apoyo durante su recuperación.
9. Realizar traslados o derivaciones médicas cuando la víctima requiera atención en servicios externos, para facilitar su acceso a la atención especializada correspondiente.
10. Colaborar en la elaboración y aplicación de protocolos institucionales relacionados con la atención de enfermería, para fortalecer la estandarización y calidad del servicio.
11. Participar en actividades de prevención, promoción de la salud y educación a las víctimas sobre autocuidado, para fomentar la recuperación integral y el bienestar de las víctimas.
12. Contribuir en la preparación de informes técnicos de enfermería requeridos para procesos administrativos o judiciales, a fin de dejar constancia técnica de la atención brindada.
13. Participar en procesos de capacitación, sensibilización y mejora continua del servicio de salud institucional.
14. Fomentar un ambiente de respeto a los derechos humanos, enfoque de género y cultural, en estricto cumplimiento del marco normativo del Instituto de la Víctima.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

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

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
|----------|---|



Externas

Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

Educación

Acreditar título de auxiliar de enfermería avalado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Experiencia

Experiencia mínima de dos años en puestos similares, preferiblemente en instituciones de la administración pública.

**7. CONOCIMIENTOS**

- Procedimientos de enfermería como toma de signos vitales, administración de medicamentos prescritos, aplicación de cuidados y apoyo en evaluaciones médicas y psiquiátricas.
- Registro clínico para el manejo de formatos y sistemas informáticos institucionales, elaboración y archivo de notas de enfermería, reportes y controles de atención.
- Bioseguridad y control de infecciones para aplicar medidas de higiene, limpieza y prevención de riesgos biológicos en la dependencia médica.
- Cadena de custodia para colaborar en la toma y resguardo de muestras clínicas con fines judiciales.
- Atención a víctimas para brindar un trato digno, orientación y contención emocional durante el proceso de atención integral.
- Apoyo a derivaciones y traslados para asistir en la referencia de víctimas a servicios externos, asegurando continuidad en la atención.
- Gestión de insumos médicos para llevar el control, registro y reposición de medicamentos e insumos clínicos asignados a la dependencia de enfermería.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

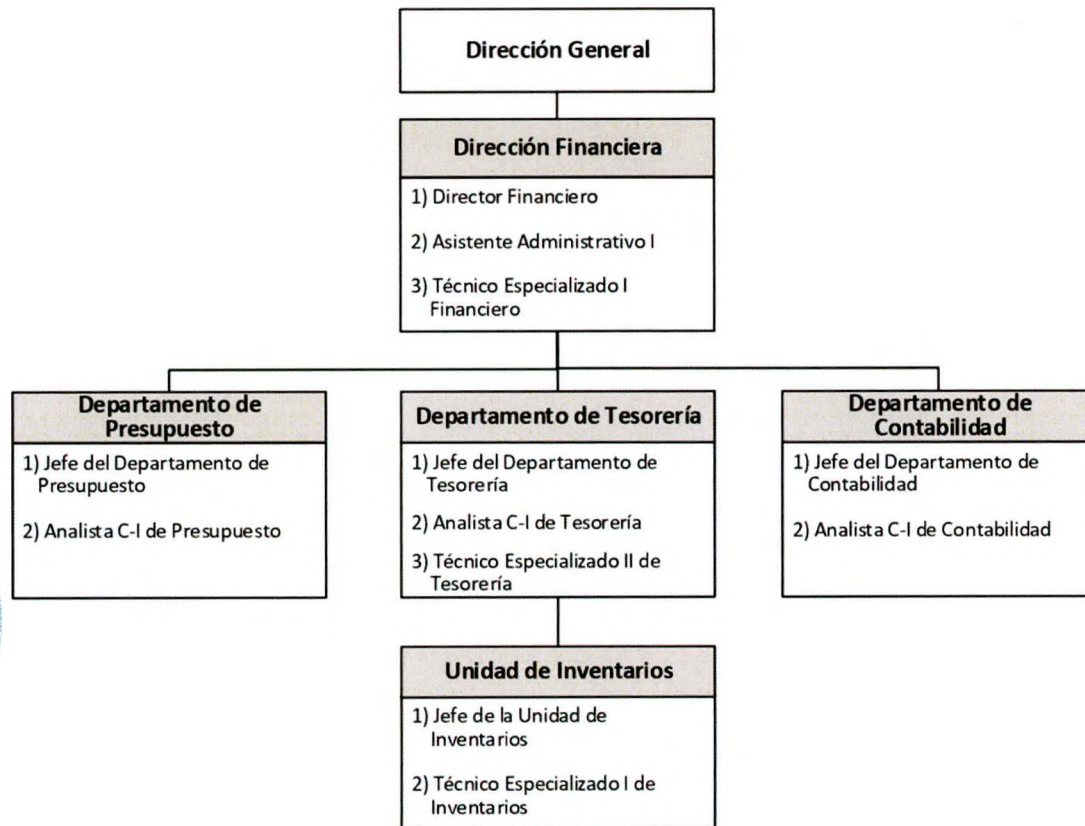
| Competencias Laborales del Puesto |  |  |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|--|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2                           |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                       | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                           |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Discreción                                       | Empatía  | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Atención de enfermería a víctimas                | Apoyo clínico en procedimientos y derivaciones | Gestión de registros clínicos    |   |  |
| Genéricas o transversales         | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario                            |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |  |                                  |   |  |


**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

XIV. Dirección Financiera

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

- Descriptores de puestos

|   |                     |  |   |
|---|---------------------|--|---|
| <b>14. Director Financiero</b>  |                     |  |   |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>   |                     |  |   |
| Título nominal del puesto:  | Director            | Código nominal del puesto:                 | 103   |
| Título funcional:   | Director Financiero | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DF-DPP-080  |
| Título funcional del Jefe inmediato:  | Director General    | Puestos bajo su supervisión:               | Jefe del Departamento de Presupuesto<br>Jefe del Departamento de Tesorería<br>Jefe del Departamento de Contabilidad<br>Técnico Especializado I Financiero<br>Asistente administrativo I |
| <b>2. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |                     |  |   |
| <p>El Director Financiero es responsable de planificar, coordinar, registrar y controlar la ejecución presupuestaria y los compromisos financieros de la institución, velando por el cumplimiento de la normativa legal y la transparencia en el manejo de los recursos, así como liderar la elaboración del anteproyecto de presupuesto y la gestión financiera integral del Instituto de la Víctima.</p>  |                     |  |   |
| <b>3. TAREAS</b>  |                     |  |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proponer y ejecutar las políticas financieras de la institución y los controles presupuestarios necesarios, conforme a los lineamientos establecidos legalmente y por los cooperantes, para el manejo eficiente de los fondos estatales y otras fuentes.</li> <li>2. Proponer y velar por el cumplimiento de las normas internas y los registros financieros, de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados y la normativa legislativa vigente para los organismos del estado, para procurar el funcionamiento financiero de la institución.</li> <li>3. Coordinar y dirigir la formulación del presupuesto, la programación de la ejecución presupuestaria y la evaluación de la gestión presupuestaria con los responsables de cada programa, de acuerdo con las normas de la ley orgánica del presupuesto, su reglamento y disposiciones complementarias, para optimizar la asignación y uso de los recursos.</li> <li>4. Administrar la gestión financiera del presupuesto, la contabilidad integrada, la tesorería y los demás sistemas financieros cuya operación se desconcentre, supervisando su correcto funcionamiento, para procurar la transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos.</li> <li>5. Proponer las modificaciones presupuestarias que, conforme a la Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento, le corresponde aprobar a la institución y gestionar ante el Ministerio de Finanzas Públicas las que le compete aprobar al organismo ejecutivo, fundamentando su necesidad, para ajustar el presupuesto a las necesidades institucionales.</li> <li>6. Asesorar y dictaminar en materia de administración financiera a las autoridades superiores de la institución, brindando análisis técnicos y recomendaciones, para facilitar la toma de decisiones estratégicas.</li> <li>7. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, procedimientos, manuales y registros de los procesos y sistemas necesarios para la evaluación de la ejecución presupuestaria y el control de bienes muebles e inmuebles, materiales, suministros y equipo, aportando su experiencia y conocimiento, para procurar la pertinencia y vigencia de la normativa interna.</li> <li>8. Recibir, organizar y registrar la información contenida en los planes operativos anuales (POA) de las diferentes dependencias, estructurándola de manera sistemática, para que sirvan como base para el presupuesto anual de la institución.</li> <li>9. Diseñar y programar el presupuesto de los fondos asignados a la institución, de conformidad con los requerimientos de las diferentes direcciones, unidades, departamentos y secciones y según lineamientos emanados de la Dirección General, para procurar la asignación eficiente de los recursos.</li> <li>10. Organizar, supervisar y llevar los controles de la caja fiscal, implementando procedimientos, para velar por la correcta administración de los fondos.</li> <li>11. Gestionar el proceso para el pago de sueldos, honorarios profesionales y técnicos del personal administrativo, financiero y técnico profesional, así como los fondos retenidos por disposiciones legales al personal del Instituto de la Víctima, verificando la legalidad y exactitud de los montos, para el cumplimiento de las obligaciones laborales y fiscales.</li> <li>12. Presentar a las autoridades superiores los informes financieros, contables y los controles de caja fiscal, interpretando los resultados y proyecciones, para permitir el seguimiento y evaluación de la política financiera, así como conocer la gestión presupuestaria y los resultados económicos y financieros de la institución.</li> </ol> |                     |  |   |

13. Supervisar y controlar el manejo de los fondos asignados en las cuentas de depósitos monetarios donde tenga asignados sus fondos el Instituto de la Víctima, realizando conciliaciones periódicas y verificando transacciones, para procurar la correcta administración y disponibilidad de los recursos.
14. Establecer normas para el manejo y control de los fondos rotativos, tomando en cuenta la normativa y el manual aprobado por la Dirección General, diseñando procedimientos claros y eficientes, para procurar una gestión adecuada de estos fondos.
15. Organizar, coordinar y promover actividades formativas que contribuyan a mejorar las habilidades, destrezas y capacidades del personal de la institución en el cumplimiento de sus tareas específicas, identificando necesidades de capacitación, para fortalecer el capital humano.
16. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, aportando su conocimiento y experiencia, para mantener la documentación interna vigente y efectiva.
17. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
18. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
19. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas, o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo.

De preferencia acreditar título de maestría, especialización o posgrado en Finanzas, Administración Financiera, Administración Pública o carrera afín.

Experiencia Se requieren cinco años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento.
- Normativa legal y disposiciones que rigen la administración pública en Guatemala.
- Principios contables generalmente aceptados y normativa legislativa vigente para organismos del estado.
- Sistemas de gestión financiera (SIGES, SICOIN, otros).
- Elaboración y control presupuestario.
- Análisis financiero y contable.
- Gestión de tesorería y caja fiscal.
- Auditoría interna.
- Conocimiento de la Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su reglamento y otras normativas que rigen su funcionamiento.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES



A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto        |  |                                    |                                  |   |  |
|--|--|------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Directiva</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>5</b>        |                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                           | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita               |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                      | Inteligencia emocional                           | Manejo de situaciones bajo presión |                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>            | Análisis financiero                              | Ejecución presupuestaria           | Gestión normativa financiera     |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                       | Gestión estratégica institucional                | Toma de decisiones                 |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

### 14.1. Asistente Administrativo I

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                            |  |             |
|--------------------------------------|----------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I    | Código nominal del puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Asistente Administrativo I | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | PTR-DPP-001 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director Financiero        | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico administrativo responsable de desarrollar actividades de apoyo secretarial en gestión documental, comunicación institucional y organización administrativa, contribuyendo al funcionamiento ordenado, oportuno y eficiente de la dependencia, de conformidad con la normativa y procedimientos del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Brindar apoyo en las distintas gestiones de la unidad administrativa, a través de la labor secretarial de conformidad con la normativa y procedimientos institucionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Elaborar, revisar y resguardar los documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la jefatura inmediata, utilizando los formatos institucionales, con el fin de velar por la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre la unidad administrativa y las demás dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial que ingresa a la unidad administrativa, en formato físico y digital conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la unidad administrativa, conforme a los lineamientos del jefe inmediato y procedimientos establecidos, con el fin de favorecer su oportuna y correcta tramitación y atención.
6. Apoyar en la elaboración de minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos que se deriven de reuniones organizadas por la unidad administrativa, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
7. Coordinar y dar seguimiento a la agenda de la dependencia, programando actividades institucionales, a fin de facilitar el desarrollo eficiente de la función administrativa.
8. Organizar la logística de reuniones y actividades institucionales, gestionando los recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
9. Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
10. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de metas las institucionales.
11. Informar al jefe inmediato sobre las actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, para facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
12. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con la jefatura inmediata, recibéndolos con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de velar por una atención oportuna, ordenada y profesional.
13. Velar por el control y mantener el abastecimiento de los insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la dependencia administrativa.
14. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, con la finalidad de procurar la operatividad continua de la unidad administrativa.
15. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
16. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
17. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.



18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa.

Experiencia Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |   |                                  |   |  |
|--|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>2</b>      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |   |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

## 14.2. Técnico Especializado I Financiero

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                    |  |            |
|--------------------------------------|------------------------------------|--|------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I            | Código nominal del puesto:                 | 403        |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado I Financiero | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DF-DPP-081 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director Financiero                | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de apoyo técnico que tiene como propósito brindar apoyo en los procesos financieros y presupuestarios de la institución, mediante el registro, organización y traslado de información, la preparación de expedientes y el manejo de documentación financiera de la Dirección Financiera.

### 3. TAREAS

1. Recibir y ordenar la documentación financiera y presupuestaria enviada por las diferentes dependencias, con el fin de facilitar su revisión por el área correspondiente.
2. Ingresar datos en los sistemas financieros y registros contables, siguiendo los procedimientos establecidos, con el propósito de mantener actualizada la información institucional.
3. Revisar que las solicitudes de pago, comprobantes y facturas cuenten con los documentos de respaldo requeridos, con el fin de preparar los expedientes para su trámite.
4. Colaborar en la elaboración de reportes de ejecución presupuestaria y estados financieros, recopilando datos de las distintas unidades, con el fin de que sean utilizados por el personal responsable.
5. Organizar y clasificar expedientes de pagos, presupuestos y conciliaciones, con el propósito de mantener el archivo financiero ordenado y accesible.
6. Recibir y trasladar información de los planes operativos anuales (POA) a los formatos institucionales, con el fin de contribuir a la programación presupuestaria.
7. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
8. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
9. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera

### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa financiera. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

### 7. CONOCIMIENTOS:

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.



- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |                                 |                                     |   |  |
|--|--|---------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |                                 | Nivel Ocupacional: 2                |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad        | Calidad y Calidez en el Servicio    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita            |                                     |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Responsabilidad                                  | Proactividad                    | Manejo de situaciones bajo presión  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Control administrativo                           | Gestión logística institucional | Supervisión de recursos y servicios |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Atención al Usuario                              | Comunicación efectiva           |                                     |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |                                 |                                     |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 14.3. Jefe del Departamento de Presupuesto

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                      |  |                              |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------------|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado I                 | Código nominal del puesto:                 | 203                          |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Presupuesto | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | FDP-DPP-082                  |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director Financiero                  | Puestos bajo su supervisión:               | Analista C- I de Presupuesto |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Responsable de planificar, coordinar, ejecutar y controlar el presupuesto de ingresos y egresos del Instituto de la Víctima, velando por el cumplimiento de los principios, normas y procedimientos presupuestarios establecidos para instituciones descentralizadas y autónomas, así como liderar al equipo del departamento y asesorar a las autoridades superiores en materia presupuestaria.

#### 3. TAREAS

- Participar en la propuesta y formulación de las políticas y normas presupuestarias generales establecidas por el Ministerio de Finanzas Públicas y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, aportando la visión y necesidades de la institución, para la correcta elaboración del anteproyecto y proyecto del presupuesto institucional.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y normas presupuestarias generales establecidas por el Ministerio de Finanzas para la formulación del presupuesto de la institución, mediante la supervisión y capacitación del equipo, para procurar la legalidad y transparencia en el proceso.
- Asesorar a las áreas sustantivas y de apoyo de la institución en la elaboración del anteproyecto del presupuesto anual, brindando orientación técnica y metodológica, para procurar la correcta formulación de sus requerimientos presupuestarios.
- Coordinar la formulación del proyecto de presupuesto de la institución, articulando las necesidades de todas las dependencias y consolidando la información, para presentar una propuesta integral y coherente.
- Presentar a consideración de la Dirección Financiera las solicitudes de modificaciones presupuestarias presentadas por las direcciones, departamentos y unidades de la institución, justificando su pertinencia y analizando su impacto, para procurar la flexibilidad y adecuación del presupuesto.
- Supervisar la operación del sistema de contabilidad integrada SICOIN-WEB y el sistema de gestión (SIGES) en el área de presupuesto, verificando la exactitud y consistencia de los datos, para la correcta gestión presupuestaria.
- Gestionar la operación en el sistema de gestión (SIGES), verificando todo lo relacionado con las operaciones presupuestarias y financieras inherentes al Departamento de Presupuesto, incluyendo la Constancia de Disponibilidad Presupuestaria (CDP) y la estructura presupuestaria, para procurar su correcta aprobación y registro.
- Aprobar juntamente con el Departamento de Tesorería la programación de la ejecución financiera del presupuesto de la Institución, consensuando las prioridades y flujos de efectivo, para procurar una gestión financiera coordinada.
- Elaborar informes ejecutivos sobre el estado de la ejecución presupuestaria, presentando análisis de desviaciones y proyecciones, para facilitar la toma de decisiones estratégicas de la Dirección Financiera y la Dirección General.
- Desarrollar y mantener relaciones estratégicas con el Ministerio de Finanzas Públicas y la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, para propiciar una comunicación fluida y un entendimiento mutuo de las políticas presupuestarias.
- Participar activamente en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, aportando su experiencia y conocimiento técnico, para mantener actualizados los instrumentos normativos del área.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera/ Departamento de Presupuesto

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |



### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | <p>Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas, Economía, o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo.</p> <p>De preferencia estudios de Maestría, Especialización o Posgrado en Finanzas, Administración Financiera, Administración Pública o carrera afín.</p> |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

### 7. CONOCIMIENTOS:

- Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento.
- Normativa legal y principios que rigen el proceso presupuestario de instituciones descentralizadas y autónomas.
- Manejo avanzado de sistemas de contabilidad integrada (SICOIN-WEB) y sistemas de gestión (SIGES) en el área de presupuesto.
- Principios de contabilidad gubernamental.
- Análisis y formulación presupuestaria.
- Técnicas de gestión y control financiero.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                   |                                  |   |  |
|---|--|-----------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |                                   | Nivel Ocupacional: <b>4</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                 | Comprensión Lectora                              | Habilidad Numérica                |                                  |   |  |
| Conductuales                            | Inteligencia emocional                           | Pensamiento crítico               |                                  |   |  |
| Específicas o Técnicas                  | Formulación presupuestaria                       | Programación presupuestaria       | Modificaciones presupuestarias   |   |  |
| Genéricas o transversales               | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico               |                                  |   |  |
| Gerenciales                             | Gestión de recursos institucionales              | Dirección y desarrollo de equipos |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 14.3.1. Analista C-I de Presupuesto

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                      |  |             |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-I        | Código nominal del puesto:                 | 308         |
| Título funcional:                    | Analista C-I de Presupuesto          | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | FDP-DPP-083 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Presupuesto | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de apoyar en la gestión presupuestaria del Instituto de la Víctima, mediante las actividades de programación, ejecución y control del presupuesto de ingresos y egresos, operando los sistemas con base a los principios, normas y procedimientos presupuestarios, contenidos en las disposiciones legales correspondientes.

#### 3. TAREAS

1. Apoyar en la formulación y consolidación del anteproyecto y proyecto del presupuesto de la institución, recopilando y organizando la información de las diferentes áreas, para la inclusión de todos los requerimientos.
2. Ejecutar las actividades asignadas al departamento conforme a las políticas y normas presupuestarias vigentes del Ministerio de Finanzas Públicas, revisando la documentación de respaldo y los registros presupuestarios, con el propósito de contribuir a que la formulación del presupuesto institucional se mantenga en concordancia con la normativa aplicable.
3. Brindar apoyo en el proceso de elaboración de los anteproyectos de presupuesto anual de las áreas sustantivas y de apoyo de la institución, asistiendo en el uso de formatos oficiales, la recopilación de información y el cumplimiento de los lineamientos establecidos, con la finalidad de facilitar una adecuada formulación de las necesidades presupuestarias.
4. Procesar las solicitudes de modificaciones presupuestarias presentadas por las direcciones, departamentos y unidades de la institución, ingresando la información en los sistemas correspondientes, para su posterior consideración por la Dirección Financiera.
5. Operar el sistema de contabilidad integrada SICOIN-WEB en el área de presupuesto, ingresando y verificando datos, para el correcto registro de las transacciones presupuestarias.
6. Operar el sistema de gestión (SIGES), realizando las operaciones presupuestarias y financieras inherentes al Departamento de Presupuesto, incluyendo la emisión de Constancias de Disponibilidad Presupuestaria (CDP) y el mantenimiento de la estructura presupuestaria, para apoyar la gestión diaria.
7. Participar en la programación de la ejecución financiera del presupuesto institucional, colaborando con el Departamento de Tesorería en la elaboración de los flujos de fondos, con el propósito de promover una ejecución presupuestaria ordenada y conforme a la planificación establecida.
8. Elaborar informes de ejecución presupuestaria, recopilando datos de SICOIN-WEB y SIGES, para apoyar la preparación de informes más complejos del Jefe de Departamento.
9. Revisar y validar la información de los compromisos presupuestarios, cotejando con la documentación de soporte, con el propósito de verificar la exactitud y coherencia de los registros presupuestarios.
10. Apoyar en la actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, aportando información relevante y sugiriendo mejoras, para mantener actualizados los instrumentos normativos del área.
11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
13. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera/ Departamento de Presupuesto

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |



### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas, Economía, o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

### 7. CONOCIMIENTOS:

- Conocimiento de Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento.
- Normativa legal y principios que rigen el proceso presupuestario de instituciones descentralizadas y autónomas.
- Conocimiento práctico de SICOIN-WEB y SIGES para funciones presupuestarias.
- Principios de contabilidad gubernamental.
- Análisis y formulación presupuestaria.
- Técnicas de gestión y control financiero.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                            |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|----------------------------|----------------------------------|---|--|
|                                   | • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b>       |                            | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad   | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Habilidad Numérica         |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Responsabilidad                                  | Proactividad               | Pensamiento crítico              |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Ejecución presupuestaria                         | Formulación presupuestaria | Gestión SICOIN-SIGES             | Modificaciones presupuestarias                  |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico        |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |                            |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

#### 14.4. Jefe del Departamento de Tesorería

##### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                    |  |   |
|--------------------------------------|------------------------------------|--|---|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado I               | Código nominal del puesto:                 | 203   |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Tesorería | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | FDT-DPP-084   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director Financiero                | Puestos bajo su supervisión:               | Analista C- I de Tesorería<br>Técnico Especializado II de Tesorería |

##### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

El Jefe del Departamento de Tesorería es responsable de gestionar de manera eficiente las actividades de custodia, control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos del Instituto de la Víctima, estableciendo sistemas y procedimientos para el manejo apropiado de las cuentas bancarias, entradas y salidas de dinero, así como la disponibilidad financiera, velando por el cumplimiento de las políticas, normas financieras y presupuestarias, y proporcionando información contable y financiera para la administración de los fondos asignados.

##### 3. TAREAS

1. Velar por el cumplimiento de las políticas y normas dictadas en operaciones de Tesorería, implementando controles internos y capacitando al personal, para la legalidad y transparencia en el manejo de fondos.
2. Administrar el sistema de caja única de la institución, diseñando y supervisando los procedimientos de ingreso y egreso de efectivo, para optimizar la gestión de liquidez institucional.
3. Proveer información en tiempo real del movimiento efectivo de fondos, generando reportes y análisis de flujo de efectivo, para facilitar la toma de decisiones estratégicas de la Dirección Financiera y Dirección General.
4. Dirigir la elaboración del flujo de fondos de la institución, coordinando con otras áreas y analizando proyecciones de ingresos y egresos, para prever la disponibilidad financiera y optimizar la planificación.
5. Velar por el cumplimiento de la normativa para la administración, control, ejecución, rendición y liquidación del fondo rotativo institucional para el ejercicio fiscal vigente, supervisando los procesos y capacitando al personal, para procurar la correcta gestión de estos fondos.
6. Velar por el cumplimiento de la norma interna para pago de viáticos y gastos conexos para el ejercicio vigente, revisando y aprobando las liquidaciones, para procurar la legalidad y transparencia en los desembolsos.
7. Supervisar el cumplimiento de la Norma Interna para el Reconocimiento de Gastos por Servicios Prestados para el ejercicio vigente, validando la documentación de soporte y los procesos de pago, para procurar la correcta ejecución de los compromisos.
8. Establecer y supervisar los sistemas y procedimientos para el manejo apropiado de las cuentas bancarias, entradas y salidas de dinero, realizando conciliaciones periódicas y auditorías internas, para procurar la integridad de los fondos institucionales.
9. Participar activamente en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, aportando su experiencia y conocimiento técnico, para mantener actualizados los instrumentos normativos del área.
10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

##### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera/ Departamento de Tesorería

##### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |



### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | <p>Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas, Economía, o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo.</p> <p>De preferencia acreditar estudios de Especialización en Finanzas, Administración Financiera, Administración Pública, o áreas relacionadas.</p> |
| Experiencia | <p>Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.</p>  |

### 7. CONOCIMIENTOS:

- Normativa legal y políticas en operaciones de Tesorería y manejo de fondos públicos.
- Gestión de caja única y flujo de efectivo.
- Principios de contabilidad y finanzas.
- Normativa para la administración de fondos rotativos.
- Regulaciones sobre pago de viáticos y reconocimiento de gastos por servicios.
- Manejo de sistemas financieros y contables.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                    |                                  |   |  |
|---|--|------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b>        |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Oral                                | Habilidad Numérica                 |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Inteligencia emocional                           | Manejo de situaciones bajo presión |                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Flujo de fondos                                  | Manejo de fondos                   | Operaciones de tesorería         |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Gestión de recursos institucionales              | Dirección y desarrollo de equipos  |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

No aplica.

#### 14.4.1. Analista C-I de Tesorería

##### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                    |  |             |
|--------------------------------------|------------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-I      | Código nominal del puesto:                 | 308         |
| Título funcional:                    | Analista C-I de Tesorería          | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | FDT-DPP-085 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Tesorería | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

##### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de contribuir a la gestión eficiente de los recursos financieros del Instituto de la Víctima, mediante la ejecución de actividades relacionadas con el control, manejo y registro de los fondos institucionales; asimismo, en la implementación de procedimientos para el manejo de cuentas bancarias, flujos de ingresos y egresos, y en la generación de información financiera conforme a las políticas y normas presupuestarias y financieras vigentes.

##### 3. TAREAS

- Ejecutar y cumplir las políticas y normas dictadas en operaciones de Tesorería, siguiendo los procedimientos establecidos y las directrices del jefe de departamento, para procurar el correcto manejo de los fondos.
- Operar el sistema de caja única de la institución, registrando los ingresos y egresos de efectivo y documentos, para mantener un control preciso de las transacciones.
- Recopilar y organizar información sobre el movimiento efectivo de fondos, actualizando registros y bases de datos, para apoyar la generación de informes en tiempo real para la toma de decisiones.
- Asistir en la elaboración del flujo de fondos de la institución, registrando datos históricos y proyecciones, para contribuir a la planificación financiera.
- Verificar el cumplimiento de lo relacionado con la normativa para la administración, control, ejecución, rendición y liquidación del fondo rotativo institucional, revisando la documentación y los comprobantes, para procurar su correcta aplicación.
- Aplicar la norma interna para pago de viáticos y gastos conexos, verificando los soportes documentales y realizando los registros correspondientes, para procurar la legalidad de los desembolsos.
- Cumplir con la Norma Interna para el Reconocimiento de Gastos por Servicios Prestados, procesando la documentación y realizando los pagos autorizados, para procurar la correcta ejecución de los compromisos de servicio.
- Registrar y conciliar diariamente los movimientos de las cuentas bancarias de la institución, cotejando los extractos bancarios con los registros internos, para comprobar la exactitud de los saldos.
- Custodiar y archivar los documentos financieros, comprobantes de pago y recibos, organizándolos de manera sistemática, para facilitar su consulta y auditoría.
- Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, aportando observaciones y sugerencias, para mantener la documentación actualizada.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

##### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera/ Departamento de Tesorería

##### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

##### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Contaduría Pública, Administración de Empresas, Economía, o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |



**7. CONOCIMIENTOS:**

- Normativa de Tesorería y manejo de fondos públicos.
- Procedimientos de caja chica y manejo de efectivo.
- Registro de transacciones financieras.
- Manejo de software de ofimática.
- Regulaciones sobre pago de viáticos y reconocimiento de gastos por servicios.
- Manejo de sistemas financieros y contables.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                          |                                    |   |  |
|--|--|--------------------------|------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                          | Nivel Ocupacional: <b>3</b>        |   |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad | Calidad y Calidez en el Servicio   | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita                             | Habilidad Numérica       |                                    |   |  |
| Conductuales                               | Responsabilidad                                  | Proactividad             | Manejo de situaciones bajo presión |   |  |
| Específicas o Técnicas                     | Flujo de fondos                                  | Manejo de fondos         | Normativa de pagos                 | Caja institucional                              |  |
| Genéricas o transversales                  | Pensamiento crítico                              | Comunicación efectiva    |                                    |   |  |
| Gerenciales                                |  |                          |                                    |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

No aplica.

#### 14.4.2. Técnico Especializado II de Tesorería

##### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                       |  |             |
|--------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado II              | Código nominal del puesto:                 | 402         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado II de Tesorería | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | FDT-DPP-086 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Tesorería    | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

##### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de ejecutar actividades relacionadas con la gestión, registro, control y movimiento de los fondos institucionales, utilizando el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN-WEB) y demás sistemas financieros y bancarios, conforme a la normativa vigente en materia de tesorería, con el propósito de contribuir al uso adecuado, transparencia y registro oportuno de los recursos económicos del Instituto de la Víctima.

##### 3. TAREAS

1. Realizar operaciones de ingreso y egreso de fondos institucionales, registrando la información correspondiente en el sistema financiero SICOIN, en cumplimiento de la normativa y procedimientos vigentes.
2. Dar seguimiento administrativo a las gestiones de pago del Departamento de Tesorería, verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la correcta integración de la documentación de respaldo.
3. Organizar y mantener actualizado el archivo físico y digital del Departamento de Tesorería, en cumplimiento de los procedimientos administrativos y de control documental vigentes.
4. Operar el libro de bancos de las cuentas monetarias institucionales, registrando y conciliando los movimientos financieros, conforme a la normativa y procedimientos institucionales vigentes.
5. Entregar y registrar los formularios y documentos administrativos relacionados con viáticos, reconocimientos de gastos y otros trámites financieros, conforme a los procedimientos establecidos en el Departamento de Tesorería.
6. Revisar la documentación de respaldo de las liquidaciones de caja chica, conforme a la normativa y procedimientos vigentes, con el fin de verificar su cumplimiento administrativo y financiero.
7. Administrar y controlar las cajas chicas institucionales, registrando y verificando los movimientos, conciliaciones y rendiciones efectuadas por las áreas responsables, conforme a la normativa y procedimientos vigentes.
8. Registrar los pagos y movimientos bancarios asociados a acreditamientos y cheques institucionales, conforme a la normativa y procedimientos vigentes.
9. Gestionar la obtención de firmas en los cheques y vouchers correspondientes, y coordinar su entrega conforme a los procedimientos administrativos y de control financiero establecidos.
10. Colaborar en la aplicación de controles internos en el Departamento de Tesorería, a fin de fortalecer la transparencia y el orden administrativo.
11. Preparar documentación y reportes requeridos por auditorías internas o externas, con el propósito de respaldar los procesos de verificación.
12. Participar en capacitaciones dirigidas al personal del Instituto de la Víctima, para fortalecer el cumplimiento de los procedimientos financieros y administrativos del Departamento de Tesorería.
13. Participar en la revisión y actualización de los instrumentos normativos y operativos del área, aportando observaciones desde su experiencia técnica para mejorar los procedimientos.
14. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
15. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
16. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

##### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera/ Departamento de Tesorería

##### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |



### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

### 7. CONOCIMIENTOS:

- Normativa financiera y presupuestaria del sector público, aplicable a los procesos de administración de fondos, pagos, viáticos, caja chica y fondo rotativo, conforme a las disposiciones de la Contraloría General de Cuentas y del Ministerio de Finanzas Públicas.
- Procedimientos de tesorería institucional para la gestión de ingresos, egresos y control de cuentas bancarias, conciliaciones, arqueos y rendiciones de cuentas.
- Operación del Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN-WEB) y demás herramientas financieras utilizadas para el registro, control y seguimiento de movimientos presupuestarios y bancarios.
- Normativa y procedimientos para la emisión, registro y control de cheques, acreditamientos y transferencias bancarias.
- Procesos administrativos para la elaboración, registro y archivo de documentación financiera y comprobante de pago, tanto en formato físico como digital, conforme a los lineamientos institucionales.
- Normas y lineamientos sobre control interno, rendición de cuentas y auditoría gubernamental, aplicables a los procedimientos de Tesorería.
- Principios de contabilidad gubernamental, aplicados a la gestión de fondos institucionales y conciliación de registros contables.
- Manejo de herramientas tecnológicas y ofimáticas utilizadas en la gestión financiera y documental, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |                          |                                  |   |  |
|--|--|--------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |                          | Nivel Ocupacional: <b>2</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita     |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Responsabilidad                                  | Discreción               | Colaboración                     |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Caja institucional                               | Operaciones de tesorería | Normativa de pagos               |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Atención al Usuario                              | Adaptación al cambio     |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |                          |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 14.5. Jefe del Departamento de Contabilidad

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                       |  |                               |
|--------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado I                  | Código nominal del puesto:                 | 203                           |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Contabilidad | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | FDC-DPP-087                   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director Financiero                   | Puestos bajo su supervisión:               | Analista C- I de Contabilidad |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

El Jefe del Departamento de Contabilidad es responsable de suministrar información oportuna, eficaz y transparente de la situación económica y financiera del Instituto de la Víctima, administrando y controlando los recursos financieros y físicos mediante la operatoria de los registros contables, velando por el cumplimiento de la normativa correspondiente. Asimismo, es responsable de dirigir al equipo contable y asesorar estratégicamente a la Dirección Financiera en la interpretación profunda de los estados financieros, la evaluación del cumplimiento de las normas de Contabilidad Integrada Gubernamental, la identificación de riesgos y oportunidades financieras, la optimización de procesos contables, y la provisión de análisis técnicos para fundamentar la toma de decisiones gerenciales y la formulación de políticas financieras y presupuestarias de la Institución.

#### 3. TAREAS

1. Presentar la propuesta y formulación de políticas financieras y presupuestarias de la Institución, aportando su conocimiento contable y analítico, para procurar la coherencia y viabilidad de las estrategias económicas.
2. Aplicar la metodología contable, según la periodicidad, estructura y características, a los estados contables financieros generados por el Instituto de la Víctima, de acuerdo con las Normas de Contabilidad Integrada Gubernamental dictadas por la Dirección de Contabilidad del Estado del Ministerio de Finanzas Públicas, procurando el cumplimiento de la normativa.
3. Dirigir, coordinar y controlar el registro, validación y aprobación de la ejecución presupuestaria en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) de los ingresos, egresos y registros extrapresupuestarios de la Institución, verificando la exactitud y consistencia de los datos, para procurar la correcta imputación contable, el cumplimiento de la normativa y la transparencia en el manejo de los recursos financieros del Instituto de la Víctima.
4. Efectuar los análisis necesarios sobre los Estados Financieros, interpretando los datos y las tendencias, para generar información relevante y útil para la toma de decisiones de los distintos niveles de la Institución y para su envío al Ministerio de Finanzas Públicas.
5. Supervisar la elaboración de las conciliaciones bancarias de las cuentas vigentes del Instituto, revisando los informes y resolviendo discrepancias, para la exactitud de los saldos bancarios.
6. Elaborar y presentar la caja fiscal mensualmente, en coordinación con el Departamento de Tesorería, con el propósito de reflejar de manera precisa la ejecución financiera y cumplir con las disposiciones del Ministerio de Finanzas Públicas.
7. Proponer mejoras en los sistemas de registro contable y control de recursos financieros y físicos, identificando áreas de oportunidad y eficiencia, para optimizar la gestión institucional.
8. Promover la capacitación continua del personal del Departamento de Contabilidad, en las normativas y sistemas contables, planificando actividades formativas, para mantener al equipo de trabajo actualizado y competente.
9. Participar activamente en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, aportando su experiencia y conocimiento técnico, para mantener actualizados los instrumentos normativos del área.
10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera/ Departamento de Contabilidad

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |



### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | <p>Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas, Economía, o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo.</p> <p>De preferencia acreditar estudios de Maestría, Especialización o Posgrado en Finanzas, Administración Financiera, Administración Pública o carrera afín.</p> |
| Experiencia | <p>Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.</p>  |

### 7. CONOCIMIENTOS:

- Normas de Contabilidad Integrada Gubernamental.
- Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento.
- Manejo avanzado del Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN).
- Principios contables generalmente aceptados.
- Análisis e interpretación de estados financieros.
- Normativa fiscal y tributaria aplicable al sector público.
- Auditoría interna.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                   |                                     |   |  |
|---|--|-----------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |                                   | Nivel Ocupacional: 4                |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad          | Calidad y Calidez en el Servicio    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                 | Comunicación Oral                                | Habilidad Numérica                |                                     |   |  |
| Conductuales                            | Inteligencia emocional                           | Pensamiento crítico               |                                     |   |  |
| Específicas o Técnicas                  | Control contable                                 | Estados financieros               | Supervisión contable y de tesorería |   |  |
| Genéricas o transversales               | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico               |                                     |   |  |
| Gerenciales                             | Gestión de recursos institucionales              | Dirección y desarrollo de equipos |                                     |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

No aplica.

### 14.5.1. Analista C-I de Contabilidad

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                       |  |             |
|--------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-I         | Código nominal del puesto:                 | 308         |
| Título funcional:                    | Analista C-I de Contabilidad          | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | FDC-DPP-088 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Contabilidad | Puestos bajo supervisión:                  | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de brindar apoyo en las actividades relacionadas con el registro, control y análisis contable de las operaciones financieras del Instituto de la Víctima, conforme a la normativa del Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental; asimismo, contribuye a la generación de información financiera oportuna y confiable, brinda apoyo en la elaboración de informes contables y participa en la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas aplicables, con el propósito de respaldar la toma de decisiones institucionales y la gestión eficiente de los recursos públicos.

#### 3. TAREAS

1. Apoyar en la aplicación de la metodología contable según la periodicidad, estructura y características, a los estados contables financieros, revisando la documentación y los registros, para procurar el cumplimiento de las Normas de Contabilidad Integrada Gubernamental.
2. Registrar y apoyar en la validación de la ejecución presupuestaria en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN) de los ingresos, egresos y registros extrapresupuestarios de la Institución, ingresando datos y verificando su exactitud, para procurar la correcta imputación contable, el cumplimiento de la normativa y la transparencia en el manejo de los recursos financieros del Instituto de la Víctima.
3. Realizar análisis sobre los Estados Financieros, recopilando y organizando la información, para generar datos útiles que apoyen la toma de decisiones internas y los envíos al Ministerio de Finanzas Públicas.
4. Elaborar las conciliaciones bancarias de las cuentas vigentes del Instituto, cotejando los extractos bancarios con los registros contables internos.
5. Asistir en la elaboración y presentación de la caja fiscal mensualmente, recopilando y organizando los comprobantes de ingresos y egresos, para consolidar la información financiera.
6. Clasificar y codificar las transacciones financieras según el catálogo de cuentas contable, ingresando la información en el sistema, para respaldar la correcta imputación de los gastos e ingresos.
7. Archivar y custodiar la documentación contable, organizándola de manera sistemática y accesible, para facilitar las auditorías y consultas futuras.
8. Generar reportes contables del SICOIN, como mayores y balances de comprobación, para el análisis de las autoridades de la Institución.
9. Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, aportando observaciones y sugerencias, para mantener la documentación actualizada.
10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

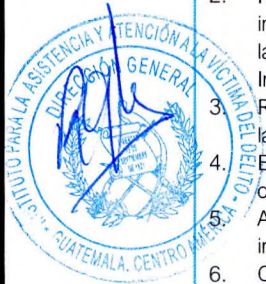
Dirección Financiera/ Departamento de Contabilidad

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Contaduría Pública, Administración de Empresas, Economía o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |



**7. CONOCIMIENTOS:**

- Nociones de Normas de Contabilidad Integrada Gubernamental.
- Manejo de SICOIN a nivel de usuario.
- Principios de contabilidad.
- Procesos administrativos y de archivo.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                          |                                  |   |  |
|--|--|--------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                          | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita                             | Habilidad Numérica       |                                  |   |  |
| Conductuales                               | Responsabilidad                                  | Proactividad             | Pensamiento crítico              |   |  |
| Específicas o Técnicas                     | Control contable                                 | Estados financieros      | Registro contable SICOIN         | caja institucional                              |  |
| Genéricas o transversales                  | Pensamiento crítico                              | Comunicación efectiva    |                                  |   |  |
| Gerenciales                                |  |                          |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

No aplica.

**14.5.2. Jefe de la Unidad de Inventarios**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |                                       |  |  |
|--------------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe                                  | Código nominal del puesto:                 | 204                                    |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Inventarios      | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | FUI-DPP-089                            |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Contabilidad | Puestos bajo su supervisión:               | Técnico Especializado I de Inventarios |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto responsable de planificar, supervisar y dirigir las acciones a seguir para registrar, controlar, incorporar, desincorporar y custodiar los bienes patrimoniales y fungibles del Instituto de la Víctima, utilizando el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN-WEB), libros auxiliares y tarjetas de responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, de conformidad con la normativa correspondiente, así como procurar la transparencia y exactitud en el manejo del inventario institucional.

**3. TAREAS**

1. Dirigir y supervisar la recepción, ordenamiento y registro de los documentos de respaldo de la adquisición de bienes inventariables y fungibles, verificando la integridad y exactitud de la información, para procurar el correcto ingreso de los activos al patrimonio institucional.
2. Planificar y controlar el registro y control de los bienes inventariables y fungibles de la institución, estableciendo procedimientos y verificando su cumplimiento, para mantener un inventario actualizado y fiable.
3. Organizar y supervisar el ordenamiento, anotación y archivo de las Tarjetas de Responsabilidad de la distribución de bienes de la Institución, realizando la organización por dependencia y Empleado, con el fin de procurar la trazabilidad de la custodia de los activos y para facilitar la rendición de cuentas sobre el patrimonio institucional.
4. Velar por el correcto registro, codificación y control en el Libro de Inventarios y las Tarjetas de Responsabilidad de los bienes de la Institución, validando la información ingresada en SICOIN-WEB y los registros auxiliares, para mantener un control patrimonial preciso.
5. Elaborar y remitir anualmente a la Dirección de Contabilidad del Estado el informe del movimiento del patrimonio institucional, consolidando toda la información de incorporaciones y desincorporaciones, para cumplir con las disposiciones legales y de transparencia.
6. Planificar y dirigir la realización de los inventarios físicos en todas las Sedes, Subsedes y oficinas del Instituto de la Víctima, coordinando los equipos de trabajo y verificando la exactitud de los conteos, remitiendo los informes correspondientes a la Dirección Financiera, para procurar la concordancia entre el registro físico y contable.
7. Emitir y validar las solvencias respectivas en los casos de traslados, renunciaciones y tomas de posesión, verificando las Tarjetas de Responsabilidad y el inventario físico, para procurar la correcta asignación y desasignación de bienes.
8. Dirigir la ejecución de las acciones necesarias relacionadas con los informes y cuadros de registro de los bienes propiedad del Instituto, verificando la consistencia y actualización de la información, para facilitar la gestión y control patrimonial.
9. Supervisar y validar la redacción de las certificaciones relacionadas con los bienes inventariables y fungibles, verificando la exactitud de los datos, para proveer la documentación oficial requerida.
10. Velar por el control y registro actualizado de los bienes en el libro de inventario, así como los registros auxiliares de los diferentes activos adquiridos por la institución o recibidos en calidad de donación por otros organismos e instituciones, implementando revisiones periódicas, para mantener la información fidedigna y completa.
11. Supervisar el registro actualizado de los bienes activos del Instituto de la Víctima en Tarjetas de Responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, administradas mediante el Sistema de Kárdex (carga y descargo), verificando los registros, para procurar el cumplimiento de la normativa.
12. Promover la capacitación al personal de la Unidad en el uso de SICOIN-WEB y en las mejores prácticas de gestión de inventarios, identificando necesidades de formación, para propiciar la competencia y eficiencia del equipo.
13. Participar en la actualización de instrumentos normativos y operativos del área, aportando observaciones y sugerencias, para mantener la documentación actualizada.
14. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
15. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
16. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.



#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera/ Departamento de Contabilidad/ Unidad de Inventarios

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo.

Experiencia Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Normativa legal guatemalteca sobre administración de bienes del Estado (Ley Orgánica del Presupuesto, Ley de Contrataciones del Estado y sus reglamentos, normativas de la Contraloría General de Cuentas).
- Manejo avanzado del Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN-WEB) en el módulo de inventarios y activos fijos.
- Principios de contabilidad gubernamental aplicados a inventarios y activos fijos.
- Técnicas de gestión de inventarios (físicos, valoración, control de entradas y salidas).
- Uso y manejo de Tarjetas de Responsabilidad y libros auxiliares autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- Manejo de bases de datos y herramientas informáticas para el control de inventarios.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                   |                                  |   |  |
|---|--|-----------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |                                   | Nivel Ocupacional: <b>4</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                 | Comunicación Oral                                | Habilidad Numérica                |                                  |   |  |
| Conductuales                            | Responsabilidad                                  | Pensamiento crítico               |                                  |   |  |
| Específicas o Técnicas                  | Administración de inventarios institucionales    | Control de bienes                 | Movimientos patrimoniales        |   |  |
| Genéricas o transversales               | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico               |                                  |   |  |
| Gerenciales                             | Gestión de recursos institucionales              | Dirección y desarrollo de equipos |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 14.5.2.1. Técnico Especializado I de Inventarios

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I                | Código nominal del puesto:                 | 403         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado I de Inventarios | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | FUI-DPP-090 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de Inventarios                    | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de apoyo responsable de ejecutar actividades técnicas y operativas relacionadas con el registro, control, verificación física y documentación de los bienes patrimoniales y fungibles del Instituto de la Víctima, utilizando el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN-WEB), libros auxiliares y tarjetas de responsabilidad, conforme a las disposiciones de la Contraloría General de Cuentas y demás normativa vigente, con el propósito de contribuir a la transparencia, exactitud y actualización del inventario institucional.

#### 3. TAREAS

1. Registrar y organizar los documentos de respaldo relacionados con la adquisición de bienes inventariables y fungibles, verificando su integridad y exactitud, con el propósito de apoyar el ingreso correcto de los activos al patrimonio institucional.
2. Ejecutar el registro y control de los bienes inventariables y fungibles, conforme a los procedimientos establecidos, con el propósito de mantener actualizado el inventario institucional.
3. Ordenar, archivar y actualizar las Tarjetas de Responsabilidad utilizadas para la distribución de bienes, organizándolas por dependencia y persona responsable, con el propósito de facilitar la trazabilidad y el control de los activos asignados.
4. Registrar, codificar y mantener actualizada la información de los bienes en el Libro de Inventarios y en las Tarjetas de Responsabilidad, validando los datos en SICOIN-WEB y registros auxiliares, para contribuir al control patrimonial del Instituto.
5. Apoyar en la consolidación de la información de altas y bajas de bienes institucionales, para la elaboración del informe anual del movimiento del patrimonio dirigido a la Dirección de Contabilidad del Estado.
6. Colaborar en la ejecución de los inventarios físicos en las Sedes, Subsedes y oficinas del Instituto, participando en el conteo de bienes, llenado de formularios y revisión de inconsistencias, con el fin de apoyar la concordancia entre el registro físico y contable.
7. Verificar las Tarjetas de Responsabilidad y el inventario físico asignado al personal, con el propósito de apoyar la emisión de solvencias por traslado, renuncia o toma de posesión.
8. Registrar y actualizar los cuadros e informes relacionados con los bienes institucionales, verificando la consistencia de los datos, con el fin de contribuir a una gestión patrimonial eficaz.
9. Apoyar en la redacción y revisión preliminar de las certificaciones relacionadas con bienes inventariables y fungibles, recopilando la información necesaria para su validación oficial.
10. Realizar revisiones periódicas del libro de inventarios y los registros auxiliares, incorporando la información de bienes adquiridos o donados, con el propósito de mantener una base de datos fidedigna y completa.
11. Registrar los movimientos de los bienes activos en las Tarjetas de Responsabilidad autorizadas por la Contraloría General de Cuentas, utilizando el Sistema de Kárdex (cargo y descargo), con el fin de contribuir al cumplimiento normativo.
12. Participar en la revisión y actualización de los instrumentos normativos y operativos del área, aportando observaciones desde su experiencia técnica para mejorar los procedimientos.
13. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
14. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
15. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Financiera/ Departamento de Contabilidad/ Unidad de Inventarios

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |



## 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

## 7. CONOCIMIENTOS:

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

## 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

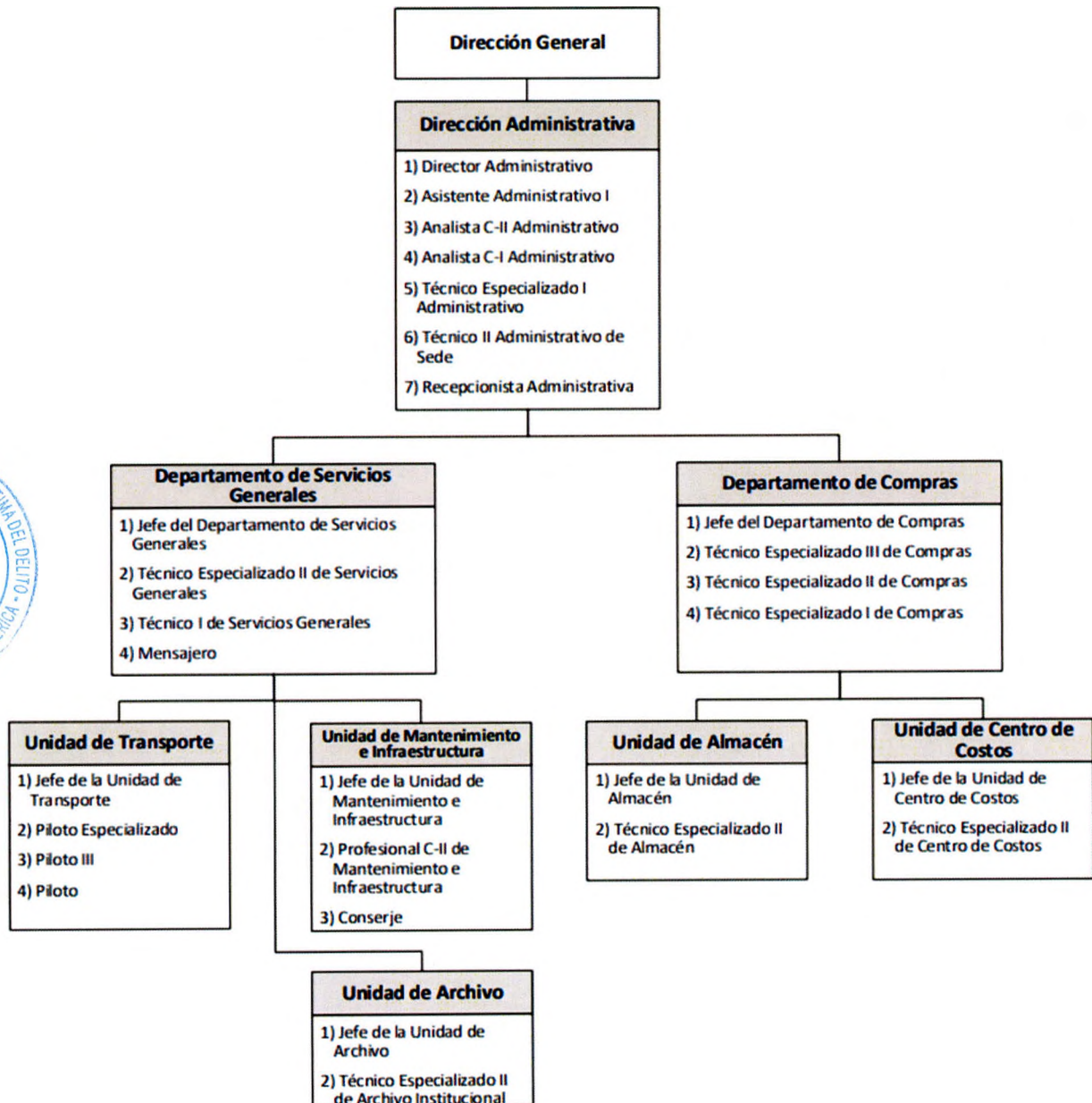
| Competencias Laborales del Puesto      |  |                             |                                  |   |  |
|--|--|-----------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>2</b> |                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad    | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita        |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Responsabilidad                                  | Colaboración                | Discreción                       |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Inventarios físicos                              | Control de bienes           | Informes de inventarios          |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Atención al Usuario                              | Adaptación al cambio        |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |                             |                                  |   |  |

## 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

XV. Dirección Administrativa

- Organigrama Estructural y Puestos Funcionales



- Descriptores de puestos

## 15. Director Administrativo

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                         |                                  |   |
|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|---|
| Título nominal del puesto:           | Director                | Código nominal del puesto:       | 103   |
| Título funcional:                    | Director Administrativo | Código del Descriptor de Puesto: | Perfil de DA-DPP-091  |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director General        | Puestos bajo su supervisión:     | Jefe del Departamento de Servicios Generales.<br>Jefe del Departamento de Compras.<br>Analista C-II Administrativo<br>Analista C-I Administrativo<br>Técnico Especializado I Administrativo<br>Técnico II Administrativo de Sede<br>Recepcionista administrativa<br>Asistente Administrativo I. |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de Director responsable de dirigir, coordinar, supervisar y controlar la gestión administrativa del Instituto de la Víctima, mediante la formulación y propuesta de lineamientos, procedimientos e instrumentos administrativos, así como la supervisión de los procesos relacionados con la administración de bienes, servicios, adquisiciones, infraestructura, transporte, servicios generales y demás recursos administrativos institucionales; con el fin de contribuir al funcionamiento de las dependencias institucionales, la adecuada administración de los recursos y el cumplimiento de la normativa aplicable.

### 3. TAREAS

1. Dirigir y supervisar los procesos administrativos relacionados con la gestión de bienes, servicios, infraestructura, adquisiciones, transporte y apoyo operativo institucional, a través de las dependencias bajo su cargo, para contribuir al funcionamiento administrativo del Instituto de la Víctima.
2. Coordinar la elaboración y proponer lineamientos para la gestión administrativa institucional en materia de adquisiciones, servicios generales, transporte, mantenimiento, archivo y administración de bienes, con el propósito de orientar la ejecución de los procesos administrativos del Instituto de la Víctima.
3. Coordinar la formulación, proponer y supervisar la ejecución del Plan Anual de Compras, en coordinación con el Departamento de Compras, la Dirección Financiera y el Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, para contribuir a la atención de las necesidades operativas y administrativas del Instituto de la Víctima, en concordancia con el presupuesto institucional aprobado para el período fiscal correspondiente.
4. Coordinar acciones para el control y seguridad de las instalaciones institucionales con la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales, para contribuir al resguardo de las instalaciones del Instituto de la Víctima.
5. Supervisar la ejecución de los procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios, para promover la observancia de los principios de legalidad, transparencia, eficiencia y calidad del gasto conforme a la Ley de Contrataciones del Estado y normativa aplicable.
6. Supervisar la prestación integral de los servicios generales institucionales, procurando que las dependencias del Instituto de la Víctima dispongan de condiciones adecuadas para el desarrollo de sus tareas.
7. Supervisar la operación del Centro de Costos institucional, para contribuir a la administración y control de los recursos asignados a sedes, subsedes y unidades administrativas del Instituto de la Víctima.
8. Supervisar el funcionamiento de las unidades administrativas bajo su cargo, para fortalecer la gestión administrativa del Instituto de la Víctima.
9. Evaluar el funcionamiento de las unidades administrativas bajo su cargo, para promover acciones de mejora continua y estandarización de los procesos administrativos del Instituto de la Víctima.
10. Coordinar la elaboración y proponer manuales, instructivos y demás instrumentos administrativos relacionados con su ámbito de competencia, para contribuir al adecuado funcionamiento de la Dirección Administrativa.
11. Participar en la formulación del Plan Operativo Anual, Plan Operativo Multianual y demás instrumentos de planificación relacionados con la gestión administrativa, para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | <p>Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoría o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo.</p> <p>Preferiblemente, acreditar título de Maestría, Especialización o Posgrado en Administración Pública, Gestión Estratégica o áreas técnicas relacionadas.</p> |
| Experiencia | Se requieren cinco años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Administración pública y gestión de recursos (bienes, patrimonio, servicios).
- Legislación y normativa guatemalteca en materia de compras y contrataciones del Estado (Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento).
- Gestión de presupuestos y finanzas públicas.
- Logística, cadena de suministro y gestión de almacenes.
- Sistemas de gestión administrativa y tecnológica.
- Auditoría interna y control de gestión.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa.
- Elaboración y seguimiento de Planes Operativos Anuales (POA), Plan Operativo Multianual (POM), Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Ley Orgánica del Instituto de la Víctima, su Reglamento y otras normativas que rigen su funcionamiento.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |                                    |                                     |   |  |
|--|--|------------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| Categoría del Puesto: <b>Directiva</b> |  |                                    | Nivel Ocupacional: <b>5</b>         |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita               |                                     |   |  |
| Conductuales                           | Inteligencia emocional                           | Manejo de situaciones bajo presión |                                     |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Administración de bienes institucionales         | Gestión logística institucional    | Supervisión de recursos y servicios |   |  |
| Genéricas o transversales              | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                |                                     |   |  |
| Gerenciales                            | Gestión estratégica institucional                | Toma de decisiones                 |                                     |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



### 15.1. Asistente Administrativo I

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |                            |   |             |
|---|----------------------------|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Técnico Especializado I    | <b>Código de la clase:</b>                        | 403         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Asistente Administrativo I | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | PTR-DPP-001 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Director Administrativo    | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico administrativo responsable de desarrollar actividades de apoyo secretarial en gestión documental, comunicación institucional y organización administrativa, contribuyendo al funcionamiento ordenado, oportuno y eficiente de la dependencia, de conformidad con la normativa y procedimientos del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Brindar apoyo en las distintas gestiones de la unidad administrativa, a través de la labor secretarial de conformidad con la normativa y procedimientos institucionales, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Elaborar, revisar y resguardar los documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la jefatura inmediata, utilizando los formatos institucionales, con el fin de velar por la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre la unidad administrativa y las demás dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial que ingresa a la unidad administrativa, en formato físico y digital conforme a la normativa vigente, aplicando criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la unidad administrativa, conforme a los lineamientos del jefe inmediato y procedimientos establecidos, con el fin de favorecer su oportuna y correcta tramitación y atención.
6. Apoyar en la elaboración de minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos que se deriven de reuniones organizadas por la unidad administrativa, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
7. Coordinar y dar seguimiento a la agenda de la dependencia, programando actividades institucionales, a fin de facilitar el desarrollo eficiente de la función administrativa.
8. Organizar la logística de reuniones y actividades institucionales, gestionando los recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
9. Dar seguimiento a los requerimientos y gestiones realizadas por la unidad administrativa ante otras dependencias, verificando avances, cumplimiento de plazos y retroalimentando a la jefatura inmediata sobre su estado.
10. Dar seguimiento a los compromisos asumidos por la unidad administrativa, informando oportunamente sobre el estado de avance de los asuntos pendientes para contribuir al cumplimiento de metas institucionales.
11. Informar al jefe inmediato sobre las actividades administrativas de la dependencia, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, para facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
12. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con la jefatura inmediata, recibéndolos con protocolo institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de velar por una atención oportuna, ordenada y profesional.
13. Velar por el control y mantener el abastecimiento de los insumos y suministros necesarios para el buen funcionamiento de la dependencia administrativa.
14. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, con la finalidad de procurar la operatividad continua de la unidad administrativa.
15. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus tareas, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
16. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.

17. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
18. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar estudios a nivel diversificado, y dos años o más de estudios universitarios aprobados en una carrera de administración pública o en una carrera afín al área administrativa. |
| Experiencia | Experiencia de dos años en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |   |                                  |   |  |
| Nivel Ocupacional: 2              |  |   |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                               |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Discreción                                       | Proactividad                                      | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Control administrativo                           | Elaboración de informes oficiales institucionales | Gestión documental               |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Organización del trabajo                          |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |   |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

## 15.2. Analista C-II Administrativo

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                |  |           |
|--------------------------------------|--------------------------------|--|-----------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-II | Código nominal del puesto:                 | 307       |
| Título funcional:                    | Analista C-II Administrativo   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DA-DPP-92 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director Administrativo        | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de realizar análisis, monitoreo y seguimiento a los procesos administrativos relacionados con compras, servicios generales, almacén, archivo y demás actividades de apoyo administrativo del Instituto de la Víctima; así como participar en la elaboración de instrumentos administrativos, mecanismos de control y procesos de planificación de su área de competencia, para contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa institucional, la mejora continua de los procesos y la observancia de la normativa aplicable.

### 3. TAREAS

1. Dar seguimiento a los requerimientos administrativos de las dependencias del Instituto de la Víctima relacionados con compras, servicios generales, almacén y archivo, para contribuir a la continuidad operativa institucional.
2. Contribuir a la implementación de procedimientos para modernizar y agilizar los procesos administrativos, realizando análisis preliminares de la normativa vigente y flujos de trabajo, para identificar oportunidades de mejora y optimizar la gestión.
3. Monitorear el suministro y el uso racional de los bienes, servicios y otros materiales requeridos por las dependencias, para procurar la optimización de los recursos institucionales.
4. Colaborar en el establecimiento de mecanismos de control y seguridad de las instalaciones de la Institución en coordinación con la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales, para salvaguardar el patrimonio y coadyuvar a un entorno seguro.
5. Desarrollar y monitorear mecanismos de transparencia y control interno en los trámites de adquisición de bienes y/o servicios, realizando verificaciones de cumplimiento de procedimientos legales y normativas internas, para procurar la legalidad y probidad.
6. Participar activamente en la elaboración y actualización del Plan Anual de Compras de suministros, bienes y/o servicios, recolectando información de prioridades departamentales y analizando la disponibilidad financiera, con base en la legislación vigente, para procurar una planificación estratégica y efectiva.
7. Participar en la verificación de las condiciones de seguridad de las instalaciones, elaborando reportes de hallazgos y trasladándolos al jefe inmediato, para contribuir a la protección de las instalaciones del Instituto de la Víctima.
8. Monitorear el cumplimiento del Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa y la optimización de los recursos adquiridos, generando informes de seguimiento y proponiendo ajustes, para favorecer el logro de los objetivos establecidos.
9. Analizar y proponer actualizaciones a los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos de su área, investigando mejores prácticas y normativa aplicable, para procurar la vigencia y eficiencia de los procedimientos.
10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa

### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Título universitario en grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública, Auditoría o carrera afín; con calidad de colegido activo. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Administración pública y principios de gestión de recursos.
- Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento (conocimiento intermedio).
- Procesos de compras, almacén y servicios generales.
- Uso de sistemas de gestión administrativa (módulos intermedios).
- Elaboración y seguimiento de Planes Operativos Anuales (POA).
- Principios de control interno y transparencia.
- Ofimática (Word, Excel, PowerPoint) a nivel intermedio-avanzado.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                 |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|---|--|
|                                   | • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b>       |                                 | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad        | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral               |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Colaboración                                     | Proactividad                    | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Control administrativo                           | Gestión logística institucional | Elaboración de reportes de gasto | Clasificación de insumos institucionales        |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico             |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                                 |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.





**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 264 de 357

### 15.3. Analista C-I Administrativo

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                               |  |           |
|--------------------------------------|-------------------------------|--|-----------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-I | Código nominal del puesto:                 | 308       |
| Título funcional:                    | Analista C-I Administrativo   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DA-DPP-93 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director Administrativo       | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de ejecutar actividades de apoyo administrativo relacionadas con compras, servicios generales, almacén, archivo y demás procesos de la Dirección Administrativa, mediante la aplicación de procedimientos establecidos, registro de información y atención de requerimientos institucionales, para contribuir al funcionamiento de las dependencias del Instituto de la Víctima y al cumplimiento de las actividades administrativas de su área de competencia.

#### 3. TAREAS

1. Dar seguimiento a los requerimientos administrativos de las dependencias del Instituto de la Víctima relacionados con compras, servicios generales, almacén y archivo, para contribuir a la continuidad operativa institucional.
2. Aplicar procedimientos establecidos para agilizar los procesos administrativos, siguiendo las directrices de la Dirección y la normativa aplicable, para contribuir a la eficiencia de las operaciones diarias.
3. Apoyar el control del suministro y uso de bienes, servicios y materiales requeridos por las dependencias institucionales, mediante el seguimiento de registros e información disponible, para contribuir al uso adecuado de los recursos.
4. Apoyar en el mantenimiento de mecanismos de control y seguridad de las instalaciones de la Institución, con base a la normativa institucional, para contribuir a la salvaguarda de bienes y la seguridad del personal.
5. Brindar soporte a la implementación de mecanismos de transparencia y control interno en los trámites de adquisición de bienes y/o servicios, recopilando y organizando la documentación de respaldo, para procurar el apego a los procedimientos legales.
6. Participar en la elaboración del Plan Anual de Compras de suministros, bienes y/o servicios, consolidando requerimientos de las dependencias y verificando datos específicos, con base en la legislación vigente, para apoyar la planificación de adquisiciones.
7. Registrar el cumplimiento de actividades del Plan Operativo Anual de la Dirección Administrativa y el uso de los recursos adquiridos, ingresando datos en sistemas y reportando avances, para contribuir al monitoreo de objetivos.
8. Participar en la verificación de las condiciones de seguridad de las instalaciones, elaborando reportes de hallazgos y trasladándolos al jefe inmediato, para contribuir a la protección de las instalaciones del Instituto de la Víctima.
9. Organizar la documentación para la actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos de su área, archivando versiones y asistiendo en la recopilación de información, para mantener la coherencia y el orden documental.
10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Título universitario en grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública, Auditoría o carrera afín; con calidad de colegido activo. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

### 7. CONOCIMIENTOS

- Principios de administración pública.
- Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento (conocimiento básico).
- Procesos administrativos relacionados con compras, servicios generales, almacén y archivo.
- Procesos de archivo y gestión documental.
- Uso de sistemas de gestión administrativa.
- Principios básicos de control interno aplicables a la gestión administrativa.
- Ofimática (Word, Excel y PowerPoint) a nivel básico-intermedio.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                 |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|---|--|
|                                   | • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b>       |                                 | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad        | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral               |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Colaboración                                     | Proactividad                    | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Control administrativo                           | Gestión logística institucional | Elaboración de reportes de gasto | Apoyo administrativo                            |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico             |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                                 |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



#### 15.4. Técnico Especializado I Administrativo

##### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |           |
|--------------------------------------|--|--|-----------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado I                | Código de la clase:                        | 403       |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado I Administrativo | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DA-DPP-94 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director Administrativo                | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica |

##### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de brindar apoyo a las dependencias del Instituto de la Víctima, mediante la ejecución de actividades operativas relacionadas con la gestión de recursos, control de bienes, organización documental, apoyo logístico y registro de información en sistemas institucionales, siguiendo procedimientos establecidos, para contribuir al funcionamiento de la Dirección Administrativa.

##### 3. TAREAS

1. Brindar apoyo técnico a las dependencias del Instituto de la Víctima, recopilando y procesando solicitudes relacionadas con compras, servicios generales, almacén y archivo, con la finalidad de facilitar el acceso a los insumos y recursos necesarios para el trabajo institucional.
2. Ejecutar actividades administrativas relacionadas con compras, servicios generales, almacén y archivo, de conformidad con los procedimientos establecidos y la normativa aplicable, para contribuir al funcionamiento de la Dirección Administrativa.
3. Apoyar el control de bienes, materiales e insumos institucionales mediante el registro y actualización de información correspondiente, para contribuir a la administración de los recursos del Instituto de la Víctima.
4. Asistir en la integración de documentos de respaldo para los trámites de adquisición de bienes y servicios, clasificando y ordenando la información, a efecto de fortalecer el cumplimiento de los procedimientos legales establecidos.
5. Organizar y mantener actualizados los archivos físicos y digitales de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros del área, resguardando las versiones vigentes y eliminando las obsoletas, con el objetivo de preservar el orden y coherencia documental.
6. Participar en la verificación de las condiciones de seguridad de las instalaciones, elaborando reportes de hallazgos y trasladándolos al jefe inmediato, para contribuir a la protección de las instalaciones del Instituto de la Víctima.
7. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
8. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
9. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

##### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa

##### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

##### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar estudios a nivel diversificado, y dos años o más de estudios universitarios aprobados en una carrera de administración pública o en una carrera afín al área administrativa. |
| Experiencia | Experiencia de dos años en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.  |

##### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos administrativos aplicables a la gestión de compras, servicios generales, almacén y archivo en instituciones públicas.
- Gestión y organización de archivos físicos y digitales.
- Integración y resguardo de documentación administrativa y expedientes de soporte.
- Control de bienes, materiales e insumos institucionales.
- Normativa aplicable a los procesos de adquisición de bienes y servicios.
- Uso de herramientas informáticas para la gestión administrativa y documental.
- Ofimática (Word, Excel y PowerPoint).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |                                 |                                  |   |  |
|--|--|---------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |                                 | Nivel Ocupacional: <b>2</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad        | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita            |                                  |   |  |
| Conductuales                           | Colaboración                                     | Resiliencia                     | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Control administrativo                           | Gestión logística institucional | Apoyo administrativo             |   |  |
| Genéricas o transversales              | Atención al usuario                              | Adaptación al cambio            |                                  |   |  |
| Gerenciales                            |  |                                 |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



### 15.5. Técnico II Administrativo de Sede

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                   |  |           |
|--------------------------------------|-----------------------------------|--|-----------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico II                        | Código nominal del puesto:                 | 404       |
| Título funcional:                    | Técnico II Administrativo de sede | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DA-DPP-95 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director Administrativo           | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico responsable de brindar apoyo administrativo, mediante la ejecución de actividades relacionadas con el control de bienes e insumos, gestión documental, atención de requerimientos administrativos, apoyo logístico y seguimiento de procesos administrativos, de conformidad con los procedimientos establecidos, para contribuir al funcionamiento de la sede y al desarrollo de las actividades institucionales del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Brindar apoyo técnico a las dependencias del Instituto de la Víctima, recopilando y procesando solicitudes relacionadas con requerimientos de insumos, con la finalidad de facilitar el acceso a los insumos y recursos necesarios para el trabajo institucional.
2. Ejecutar actividades administrativas relacionadas con compras, servicios generales, almacén y archivo, de conformidad con los procedimientos establecidos y la normativa aplicable, para contribuir al funcionamiento de la Dirección Administrativa.
3. Colaborar en el control del uso de bienes, insumos, entre otros, registrando datos esenciales de existencias y comunicando oportunamente necesidades o incidencias, a fin de apoyar la adecuada administración de los recursos institucionales.
4. Participar en la verificación de las condiciones de seguridad de las instalaciones, elaborando reportes de hallazgos y trasladándolos al jefe inmediato, para contribuir a la protección de las instalaciones del Instituto de la Víctima.
5. Asistir en la integración de documentos de respaldo para los trámites de adquisición de bienes y servicios, clasificando y ordenando la información, a efecto de fortalecer el cumplimiento de los procedimientos legales establecidos.
6. Organizar y mantener actualizados los archivos físicos y digitales de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros del área, resguardando las versiones vigentes y eliminando las obsoletas, con el objetivo de preservar el orden y coherencia documental.
7. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
8. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
9. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de Perito Contador, Bachiller o carrera afín.  |
| Experiencia | Se requiere un año de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos administrativos aplicables a la gestión de compras, servicios generales, almacén y archivo.
- Gestión y organización de archivos físicos y digitales.
- Integración, organización y resguardo de documentación administrativa y expedientes de soporte.
- Control de bienes, materiales e insumos institucionales.

- Normativa básica aplicable a los procesos de adquisición de bienes y servicios.
- Uso de herramientas informáticas para la gestión administrativa y documental.
- Ofimática (Word, Excel y PowerPoint).

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                 |                                     |   |  |
|-----------------------------------|--|---------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |                                 | Nivel Ocupacional: 2                |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad        | Calidad y Calidez en el Servicio    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita            |                                     |   |  |
| Conductuales                      | Colaboración                                     | Resiliencia                     | Responsabilidad                     |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Control administrativo                           | Gestión logística institucional | Supervisión de recursos y servicios |   |  |
| Genéricas o transversales         | Atención al usuario                              | Adaptación al cambio            |                                     |   |  |
| Gerenciales                       |  |                                 |                                     |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica



## 15.6. Recepcionista administrativa

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                              |  |           |
|--------------------------------------|------------------------------|--|-----------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I                    | Código nominal del puesto:                 | 405       |
| Título funcional:                    | Recepcionista Administrativa | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DA-DPP-96 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director Administrativo      | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

El puesto técnico que tiene como propósito principal brindar atención presencial y telefónica eficiente, cordial y organizada a los usuarios internos y externos del Instituto de la Víctima, actuando como primer punto de contacto institucional. Su función se orienta a facilitar la comunicación, canalizar solicitudes, registrar y distribuir documentación, así como apoyar en tareas administrativas que contribuyen al funcionamiento operativo de la Dirección Administrativa.

### 3. TAREAS

1. Recibir a visitantes institucionales en el área de recepción mediante atención cordial, verificación de identidad y registro en bitácora, para mantener actualizado el control de ingreso y brindar orientación adecuada.
2. Canalizar llamadas telefónicas hacia las dependencias correspondientes mediante el uso de la central telefónica y directorio institucional, para facilitar la comunicación interna y externa.
3. Registrar correspondencia oficial recibida en físico mediante el uso de bitácora y sello de recepción, para favorecer la trazabilidad documental y cumplimiento de procedimientos administrativos.
4. Entregar documentos oficiales a mensajeros y personal autorizado mediante verificación de destinatario y firma de recibido, para procurar la correcta distribución de la documentación institucional.
5. Orientar a usuarios externos sobre la ubicación de oficinas y servicios institucionales mediante información clara y actualizada, para facilitar el acceso a los servicios del Instituto.
6. Coordinar la recepción de paquetería institucional mediante revisión de guías, registro y notificación a destinatarios, para procurar la recepción segura y ordenada de materiales.
7. Mantener actualizado el directorio telefónico institucional mediante revisión periódica y comunicación con las dependencias correspondientes, para facilitar la atención eficiente de llamadas.
8. Controlar el acceso de proveedores mediante verificación de citas, registro y comunicación con el área solicitante, para coadyuvar a la seguridad y orden en las instalaciones, con base a la normativa institucional.
9. Apoyar en la distribución de circulares internas mediante entrega física o digital a las áreas correspondientes, para facilitar la comunicación institucional.
10. Registrar visitas institucionales mediante bitácora digital o física, para mantener control y trazabilidad de ingresos.
11. Apoyar en el archivo temporal de documentos recibidos en la Recepción mediante clasificación y resguardo seguro, para facilitar su posterior distribución.
12. Apoyar en la recepción de documentos para las dependencias de la Dirección Administrativa mediante registro y canalización al área correspondiente, para contribuir a la atención eficiente de requerimientos.
13. Coordinar la recepción de visitantes en reuniones institucionales mediante confirmación de asistencia y orientación, para apoyar el desarrollo de actividades administrativas.
14. Informar sobre horarios de atención y servicios disponibles mediante comunicación verbal y material informativo, para orientar adecuadamente a los usuarios.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa

### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado.<br>Deseable formación técnica en administración o secretariado.        |
| Experiencia | Se requiere un año de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Atención al cliente
- Técnicas de comunicación
- Manejo de central telefónica
- Manejo de equipos de oficina (fotocopiadora, impresora, escáner).
- Redacción de documentos
- Gestión de archivos físicos y digitales
- Manejo de herramientas de ofimática.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2                              |  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                          | Calidad y Calidez en el Servicio                             | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                              |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Proactividad                                     | Colaboración                                      | Responsabilidad  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Atención y orientación administrativa a usuarios | Gestión de correspondencia y control de recepción | Manejo de planta telefónica y canalización de comunicaciones |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Atención al usuario                               |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |   |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica



### 15.7. Jefe del Departamento de Servicios Generales

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Jefe Especializado II                        | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 202  |
| <b>Título funcional:</b>                    | Jefe del Departamento de Servicios Generales | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DSG-DPP-097  |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Director Administrativo                      | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | Jefe de Unidad de Mantenimiento e Infraestructura<br>Jefe de la Unidad de Transporte.<br>Jefe de la Unidad de Archivo.<br>Técnico Especializado II de Servicios Generales.<br>Técnico I de Servicios Generales.<br>Mensajero |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de planificar, dirigir, coordinar y supervisar la prestación de los servicios generales institucionales, mediante la coordinación y seguimiento de las unidades bajo su cargo, relacionadas con mantenimiento e infraestructura, transporte, limpieza, mensajería, conserjería, apoyo logístico, archivo y demás servicios complementarios requeridos para el funcionamiento de las sedes, subsedes y oficinas administrativas del Instituto de la Víctima; con el fin de contribuir a la continuidad de las operaciones institucionales, el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de la normativa aplicable.

#### 3. TAREAS

1. Coordinar y supervisar la prestación de los servicios de limpieza, mensajería, conserjería, mantenimiento general y apoyo operativo, mediante la planificación y seguimiento de las actividades ejecutadas por el personal y unidades bajo su cargo, para contribuir a la continuidad de las operaciones institucionales.
2. Coordinar la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura, vehículos, archivo, mobiliario y equipo, mediante el seguimiento de las actividades correspondientes, con la finalidad de propiciar condiciones adecuadas de uso y operatividad.
3. Supervisar las condiciones físicas, sanitarias, operativas y de limpieza de las sedes, subsedes y oficinas administrativas del Instituto de la Víctima, con el fin de identificar necesidades de mejora y coordinar su atención oportuna.
4. Coordinar el apoyo logístico para movimientos de mobiliario y equipo institucional, mediante la asignación y seguimiento de requerimientos operativos, para contribuir al desarrollo de las actividades institucionales.
5. Supervisar la ejecución operativa de los servicios de seguridad física institucional, en coordinación con la Unidad de Seguridad y Riesgos Institucionales, con el fin de fortalecer las condiciones de seguridad en las instalaciones institucionales.
6. Supervisar la prestación de los servicios contratados relacionados con servicios generales, mediante el seguimiento a los reportes de los servicios prestados, con la finalidad de contribuir a la continuidad de los servicios institucionales.
7. Supervisar el control de los insumos, herramientas, mobiliario y materiales operativos asignados al Departamento de Servicios Generales, mediante el seguimiento a los mecanismos establecidos, con la finalidad de contribuir a su resguardo, uso adecuado y disponibilidad.
8. Coordinar la atención de requerimientos de servicios generales de las sedes, subsedes y oficinas administrativas del Instituto de la Víctima, mediante la articulación de acciones con las unidades y personal bajo su cargo, para la prestación de los servicios generales institucionales.
9. Consolidar y presentar informes sobre mantenimientos, servicios, incidencias, logística, seguridad física y estado de infraestructura, mediante la integración de reportes generados por las unidades bajo su cargo, para informar a la Dirección Administrativa sobre la gestión del Departamento de Servicios Generales y sus unidades.
10. Participar activamente en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, para mantener actualizados los instrumentos normativos del área.
11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
13. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | <p>Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo.</p> <p>De preferencia acreditar estudios de especialización en Gestión Pública, Gestión de Infraestructura o carrera afín.</p> |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Administración y gestión de servicios generales (transporte, mantenimiento, conserjería).
- Gestión de flotas vehiculares (mantenimiento preventivo, correctivo, seguros, trámites vehiculares).
- Legislación y reglamento de tránsito.
- Gestión de inventarios y control de bienes.
- Higiene y seguridad ocupacional en instalaciones.
- Manejo de presupuestos y control de gastos operativos.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas digitales.
- Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo Número 122-2016.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto     |  |                                     |                                     |   |  |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b>         |                                     |   |  |
| Esenciales (CORE)                     | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                        | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                |                                     |   |  |
| <b>Conductuales</b>                   | Manejo de situaciones bajo presión               | Inteligencia emocional              |                                     |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>         | Coordinación de servicios institucionales        | Gestión logística institucional     | Supervisión de recursos y servicios |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>      | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                     |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                    | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales |                                     |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



### 15.7.1. Técnico Especializado II de Servicios Generales

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado II                        | Código nominal del puesto:                 | 402         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado II de Servicios Generales | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DSG-DPP-098 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Servicios Generales    | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de ejecutar actividades de apoyo técnico y administrativo relacionadas con los servicios generales institucionales, mediante la gestión de registros, controles, requerimientos, reportes, logística operativa y seguimiento de servicios, contribuyendo al funcionamiento del Departamento de Servicios Generales y a la atención de las necesidades operativas del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

- Consolidar y registrar los requerimientos de servicios generales de las dependencias institucionales e informar al Jefe del Departamento sobre las solicitudes recibidas, para apoyar la planificación de las actividades del Departamento.
- Registrar y dar seguimiento a los requerimientos relacionados con los servicios de mensajería institucional, mediante el control de solicitudes y entregas correspondientes, para contribuir a la gestión de la documentación y trámites institucionales.
- Registrar y dar seguimiento a los requerimientos relacionados con los servicios de conserjería institucional, mediante el control de solicitudes y actividades asignadas, para contribuir a la atención de las necesidades operativas de las dependencias institucionales.
- Registrar y dar seguimiento a los requerimientos relacionados con el apoyo operativo y la logística institucional, mediante el control de solicitudes y actividades programadas, para contribuir al desarrollo de las actividades institucionales.
- Organizar el montaje, desmontaje y apoyo logístico requerido para el desarrollo de actividades institucionales, mediante la disposición de materiales, mobiliario y equipo, para contribuir a su adecuada realización.
- Llevar el registro de los insumos, herramientas, mobiliario y materiales operativos asignados al Departamento de Servicios Generales, mediante la actualización de los controles establecidos para contribuir al control administrativo de los recursos asignados al área.
- Gestionar las solicitudes de compra de bienes y contratación de servicios requeridos por el Departamento, mediante la elaboración de requerimientos y documentación correspondiente, para atender las necesidades operativas del área.
- Registrar y dar seguimiento a la prestación de los servicios contratados relacionados con servicios generales, mediante la recopilación de información y elaboración de reportes, para apoyar el seguimiento y control de los servicios contratados relacionados con los servicios generales institucionales.
- Consolidar y elaborar reportes relacionados con servicios generales, incidencias operativas, logística y requerimientos institucionales, mediante la integración de registros y datos generados por el Departamento de Servicios Generales, para apoyar la gestión del Departamento.
- Participar en la revisión y actualización de manuales, procedimientos, registros e instrumentos administrativos relacionados con el ámbito de competencia del Departamento, para contribuir a la mejora de los procesos de trabajo.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna le sean requeridas.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Nivel diversificado completo y al menos 2 años de estudios universitarios en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carrera afín. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.                              |

### 7. CONOCIMIENTOS

- Inventarios, almacén y control de insumos.
- Logística de eventos y diligencias.
- Seguridad ocupacional.
- Administración y gestión de oficinas.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas digitales.
- Seguros de vehículo.
- Operación y gestión de flota vehicular; mantenimiento preventivo y correctivo.
- Normativa de tránsito.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|--------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |                                |                                  |   |  |
| Nivel Ocupacional: 2              |  |                                |                                  |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad       | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita           |                                  |   |  |
| Conductuales                      | Colaboración                                     | Responsabilidad                | Resiliencia                      |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Apoyo operativo en servicios institucionales     | Control y registro de entregas | Control administrativo           |   |  |
| Genéricas o transversales         | Atención al Usuario                              | Adaptación al cambio           |                                  |   |  |
| Gerenciales                       |  |                                |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



### 15.7.2. Técnico I de Servicios Generales

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico I                                    | Código nominal del puesto:                 | 405         |
| Título funcional:                    | Técnico I de Servicios Generales             | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DSG-DPP-099 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Servicios Generales | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico responsable las actividades de apoyo operativo relacionadas con los servicios generales institucionales, mediante el control de recursos, organización de materiales y apoyo logístico, contribuyendo al desarrollo de las actividades del Departamento de Servicios Generales.

#### 3. TAREAS

1. Controlar las existencias de insumos, herramientas, mobiliario y materiales operativos asignados al Departamento de Servicios Generales, conforme a los controles establecidos, para apoyar su disponibilidad.
2. Organizar los espacios destinados al resguardo de insumos, materiales y herramientas del Departamento, para facilitar su localización y control.
3. Mantener organizadas las herramientas, materiales y demás bienes asignados al Departamento de Servicios Generales, para contribuir a su conservación y control.
4. Reportar incidencias relacionadas con los servicios generales institucionales, indicando la información correspondiente, para apoyar su atención por las áreas competentes.
5. Apoyar el montaje y desmontaje de actividades institucionales, mediante la disposición de mobiliario, equipo y materiales requeridos, para contribuir a su realización.
6. Preparar materiales, mobiliario y equipo requeridos para actividades institucionales, conforme a las instrucciones recibidas, para apoyar el desarrollo de las actividades programadas.
7. Apoyar las actividades operativas del Departamento de Servicios Generales, conforme a las instrucciones recibidas, para contribuir al desarrollo de las actividades institucionales.
8. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
9. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
10. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado   |
| Experiencia | Se requiere un año de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos de inventarios y bitácoras.
- Uso de herramientas de limpieza y mantenimiento.
- Principios e seguridad ocupacional y orden operativo.
- Ofimática
- Normativa de tránsito

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|--------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2           |                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad       | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita           |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Colaboración                                     | Responsabilidad                | Resiliencia                      |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Apoyo operativo en servicios institucionales     | Control y registro de entregas | Control administrativo           |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Atención al Usuario                              | Adaptación al cambio           |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                                |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



**15.7.3. Mensajero**
**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Operativo I                                  | <b>Código nominal del Puesto:</b>                 | 503         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Mensajero                                    | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DSG-DPP-100 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Servicios Generales | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto operativo responsable de realizar diligencias internas y externas para el traslado oportuno de documentación, correspondencia y otros insumos institucionales, procurando la integridad de la información y el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Contribuye al funcionamiento eficiente de los procesos administrativos y de atención a víctimas mediante la entrega confiable y en tiempo de los requerimientos asignados.

**3. TAREAS**

1. Recoger documentación oficial en las dependencias del Instituto de la Víctima, siguiendo rutas y protocolos de control, para propiciar la trazabilidad y seguridad de los documentos.
2. Entregar correspondencia y expedientes a instituciones externas, cumpliendo plazos y registrando la entrega, para velar por la correcta recepción y evitar extravíos.
3. Transportar insumos administrativos y materiales entre sedes y subsedes, utilizando medios institucionales y verificando cantidades, para mantener la continuidad operativa.
4. Registrar cada diligencia en bitácoras o controles establecidos anotando fecha, hora y destinatario, para fortalecer el control interno y la rendición de cuentas.
5. Custodiar la documentación durante el traslado, aplicando protocolos y directrices establecidas para preservar la integridad y confidencialidad de la información.
6. Verificar la identidad de los receptores al entregar documentación sensible, solicitando firma y sello, para procurar la validez del proceso.
7. Recoger insumos y suministros adquiridos por la institución, revisando cantidades y condiciones, para propiciar la calidad y exactitud de lo recibido.
8. Apoyar en la distribución interna de circulares, notificaciones y comunicados, siguiendo instrucciones específicas, para facilitar la comunicación institucional.
9. Reportar incidencias ocurridas durante las diligencias: retrasos, rechazos, anomalías, entre otras, documentando detalles, para permitir acciones correctivas oportunas.
10. Resguardar los comprobantes de entrega y recepción, custodiándolos conforme a los procedimientos establecidos, para propiciar la evidencia documental.
11. Consolidar reportes de diligencias realizadas cuando le sean requeridos para mantener el control operativo y la planificación.
12. Realizar otras tareas que por disposición de su jefe inmediato le sean asignadas, o sean de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección Administrativa

**5. RELACIONES LABORALES**

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Internas</b> | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| <b>Externas</b> | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Educación</b>   | Nivel Primario completo. Preferentemente con estudios de nivel básico y diversificado.              |
| <b>Experiencia</b> | Un año de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

### 7. CONOCIMIENTOS

- Procedimientos de control de correspondencia.
- Normas de seguridad y confidencialidad en el manejo de información.
- Uso de bitácoras de control.
- Principios de atención al cliente y comunicación efectiva.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                     |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Operativo |  |                                     | Nivel Ocupacional: 1             |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Responsabilidad                                  | Proactividad                        | Resiliencia                      |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Control y registro de entregas                   | Gestión de mensajería institucional | Organización de rutas y entregas |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario                 |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                                     |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- Poseer licencia de conducir vigente tipo M, conforme a la normativa de tránsito aplicable.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

#### 15.7.4. Jefe de la Unidad de Transporte

##### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |  |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe   | Código nominal del puesto:                 | 204  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Transporte              | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UT-DPP-101                                   |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Servicios Generales | Puestos bajo su supervisión:               | Piloto especializado<br>Piloto III<br>Piloto |

##### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de coordinar, supervisar y controlar la prestación del servicio de transporte institucional, así como administrar la flota vehicular y los recursos asignados a la Unidad de Transporte, mediante la programación de servicios, seguimiento de mantenimientos, control vehicular y supervisión del personal a su cargo, para contribuir a la continuidad operativa y atención de los requerimientos de movilización del Instituto de la Víctima.

##### 3. TAREAS

1. Coordinar y supervisar la prestación del servicio de transporte institucional, mediante la programación y seguimiento de rutas, pilotos, horarios y comisiones oficiales, para contribuir a la atención de los requerimientos de movilización institucional.
2. Supervisar las actividades del personal asignado a la Unidad de Transporte, mediante el seguimiento del cumplimiento de las tareas y lineamientos establecidos, para contribuir a la prestación del servicio de transporte institucional.
3. Supervisar la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular institucional, mediante el seguimiento de las actividades correspondientes, para propiciar condiciones adecuadas de funcionamiento y disponibilidad de los vehículos.
4. Supervisar el control de combustible, kilometraje, mantenimientos, movimientos vehiculares e insumos asociados, mediante la revisión de los registros establecidos, para contribuir a la administración de los recursos asignados a la Unidad.
5. Supervisar la vigencia y renovación de la documentación legal de los vehículos institucionales, mediante el seguimiento de los trámites correspondientes, para contribuir al cumplimiento de los requisitos normativos aplicables.
6. Administrar los espacios de estacionamiento institucional, mediante la asignación y control de los espacios disponibles, para contribuir al orden y uso adecuado de las instalaciones.
7. Supervisar las condiciones de limpieza, presentación y funcionamiento de los vehículos institucionales, mediante el seguimiento de las actividades correspondientes, para contribuir a su adecuado uso y conservación.
8. Coordinar la atención de requerimientos de transporte de las sedes, subsedes y oficinas administrativas del Instituto de la Víctima, mediante la programación y seguimiento de los servicios solicitados, para contribuir a la continuidad del servicio de transporte institucional.
9. Coordinar la atención de incidentes relacionados con los vehículos institucionales, mediante el seguimiento de las acciones correspondientes y la gestión de los trámites requeridos, para contribuir a la continuidad de la operación vehicular.
10. Consolidar y presentar informes relacionados con la gestión del transporte institucional, mediante la integración de registros y reportes generados por la Unidad, para informar sobre la operación y uso de la flota vehicular.
11. Participar en la elaboración y actualización de manuales, procedimientos, registros e instrumentos administrativos relacionados con el ámbito de competencia de la Unidad, para contribuir a la mejora de los procesos de trabajo.
12. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
13. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna le sean requeridas.
14. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

##### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales/ Unidad de Transporte

##### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Procesos de registro y documentación administrativa (bitácoras, reportes, control de entradas y salidas).
- Normativa sobre uso de bienes institucionales.
- Principios de mecánica automotriz para identificar necesidades de mantenimiento.
- Planificación de mantenimientos preventivos y correctivos.
- Control de kilometraje, consumo de combustible y rendimiento vehicular.
- Conocimientos de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, especialmente en compras de mantenimiento y servicios vehiculares.
- Procedimientos de compras por baja cuantía y compra directa en Guatecompras.
- Distribución de turnos, supervisión de personal de transporte y pilotos.
- Coordinación con proveedores externos de mantenimiento, lavado y servicios automotrices.
- Principios de seguridad vial e institucional.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas digitales.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |   |   |   |  |
|-----------------------------------|--|---|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  | Nivel Ocupacional: 4                        |   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                    | Calidad y Calidez en el Servicio        | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Oral                                | Habilidad Numérica                          |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Inteligencia emocional                           | Manejo de situaciones bajo presión          |   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Gestión de transporte institucional              | Control de uso de vehículos institucionales | Mantenimiento de flotilla institucional |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                         |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales         |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

No aplica.



**15.7.4.1. Piloto Especializado**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |                                 |  |            |
|--------------------------------------|---------------------------------|--|------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado II        | Código nominal del puesto:                 | 402        |
| Título funcional:                    | Piloto Especializado            | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UT-DPP-102 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Transporte | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto técnico especializado responsable de realizar traslados de personal, víctimas del delito, documentación y bienes institucionales, así como apoyar el control, registro y seguimiento de la flotilla vehicular institucional, conforme a los lineamientos institucionales, medidas de seguridad y normativa aplicable, para contribuir al desarrollo de las actividades de la Unidad de Transporte del Instituto de la Víctima.

**3. TAREAS**

1. Apoyar en la entrega y recepción de vehículos a los pilotos asignados, a requerimiento del jefe inmediato, para mantener control sobre la asignación y uso de la flotilla vehicular.
2. Apoyar en la verificación de la limpieza y estado general de la flotilla vehicular, para conservar los vehículos institucionales en condiciones adecuadas de uso.
3. Elaborar reportes de kilometraje de los vehículos institucionales, a requerimiento del jefe inmediato, mediante la recopilación y registro de la información correspondiente, para apoyar el control de uso de los vehículos y la programación de mantenimientos.
4. Transportar al personal del Instituto, víctimas del delito, documentos y bienes institucionales, cuando sea requerido, conforme a las rutas establecidas y normas de tránsito, para facilitar el cumplimiento de las actividades institucionales.
5. Realizar traslados relacionados con diligencias institucionales, comisiones de trabajo y apoyo a delegaciones, para contribuir a la gestión operativa del Instituto.
6. Atender las instrucciones del jefe inmediato relacionadas con rutas o servicios asignados, para la correcta ejecución de las tareas.
7. Cumplir los procedimientos internos para el uso de vehículos institucionales, reportando al jefe inmediato cualquier incidencia durante los traslados, para mantener el control y registro de los servicios prestados.
8. Verificar el nivel de combustible y el estado general del vehículo asignado, para contribuir a su adecuado funcionamiento.
9. Aplicar las medidas de seguridad establecidas para los traslados de personal, víctimas y bienes institucionales, informando al jefe inmediato cualquier situación de riesgo, para prevenir incidentes durante el servicio.
10. Custodiar la documentación y bienes asignados durante el traslado, velando que su entrega se realice conforme a las instrucciones recibidas, para mantener la integridad de estos.
11. Mantener el vehículo asignado en condiciones adecuadas de limpieza y orden, para su conservación y buena presentación institucional.
12. Registrar en la bitácora los viajes realizados, incluyendo kilometraje, destino, propósito y comisión asignada, para fortalecer el control interno.
13. Informar al jefe inmediato sobre la necesidad de mantenimiento preventivo o correctivo del vehículo asignado, para su atención oportuna.
14. Participar en capacitaciones y demás actividades formativas que le sean requeridas por la institución, para el fortalecimiento de sus competencias laborales.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales/ Unidad de Transporte

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | <p>Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura en Administración de empresas, Ingeniería Industrial o en una carrera afín.</p> <p>Preferiblemente, acreditar certificaciones en seguridad vial, conducción defensiva, manejo de emergencias o certificación afín.</p> |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Legislación y reglamento de tránsito nacional.
- Gestión y control de transporte institucional.
- Administración y control de combustible, kilometraje y flotillas vehiculares.
- Conocimientos de mecánica automotriz para la identificación de necesidades de mantenimiento.
- Uso de sistemas de navegación GPS y herramientas de geolocalización.
- Normas de seguridad vial y conducción defensiva.
- Primeros auxilios y manejo de situaciones de emergencia.
- Protocolos de seguridad y confidencialidad en el transporte institucional.
- Conocimiento de la red vial nacional y rutas de comunicación terrestre.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

**Competencias Laborales del Puesto**


• Categoría del Puesto: **Técnico** Nivel Ocupacional: **2**

| Esenciales (CORE)                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                           | Calidad y Calidez en el Servicio           | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
|----------------------------------|--|--|--|---|--|
| <b>Básicas</b>                   | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                               |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>              | Responsabilidad                                  | Proactividad                                       | Manejo de situaciones bajo presión         |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>    | Control de uso de vehículos institucionales      | Seguridad y resguardo en traslados institucionales | Supervisión del estado físico de vehículos |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b> | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario                                |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>               |  |  |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- Poseer licencia de conducir vigente tipo B, conforme a la normativa de tránsito aplicable.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

### 15.7.4.2. Piloto III

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                 |  |            |
|--------------------------------------|---------------------------------|--|------------|
| Título nominal del puesto:           | Operativo III                   | Código nominal del puesto:                 | 501        |
| Título funcional:                    | Piloto III                      | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UT-DPP-103 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Transporte | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

El puesto operativo es responsable de realizar el traslado del personal del Instituto, así como la entrega y recolección de documentos y bienes institucionales, conforme a rutas establecidas y lineamientos internos. Asimismo, verifica el estado del vehículo asignado y apoya en tareas logísticas operativas, contribuyendo a la movilidad institucional y al soporte administrativo.

#### 3. TAREAS

1. Transportar al personal del Instituto, víctimas del delito, documentos y bienes institucionales, conforme a rutas establecidas y normas de tránsito, cuando sea requerido, para facilitar el cumplimiento de las actividades institucionales.
2. Realizar traslados relacionados con diligencias institucionales, comisiones de trabajo, apoyo a delegaciones o coordinación con otras entidades públicas, para contribuir a la gestión operativa del Instituto de la Víctima.
3. Cumplir los procedimientos internos para el uso de vehículos institucionales, reportando cualquier incidencia durante los traslados, para mantener el control y registro de los servicios institucionales prestados.
4. Verificar el nivel de combustible y el estado general del vehículo asignado (luces, neumáticos y fluidos), registrando la información en la bitácora correspondiente, para contribuir a su adecuado funcionamiento.
5. Aplicar las medidas de seguridad establecidas para los traslados de personal, víctimas del delito y bienes institucionales, informando cualquier situación de riesgo, para prevenir incidentes durante el servicio.
6. Atender las instrucciones del jefe inmediato relacionadas con rutas o servicios asignados, para la correcta ejecución de las tareas.
7. Custodiar la documentación y bienes asignados durante el traslado, velando por su entrega conforme a las instrucciones recibidas, para mantener la integridad de estos.
8. Apoyar en la carga y descarga de documentos, expedientes, equipo o materiales necesarios para las actividades institucionales, para facilitar su traslado y resguardo.
9. Mantener el vehículo asignado en condiciones adecuadas de limpieza y orden, para su conservación y buena presentación institucional.
10. Registrar en la bitácora los viajes realizados, incluyendo kilometraje, destino, propósito y comisión asignada, para fortalecer el control interno.
11. Informar al jefe inmediato sobre la necesidad de mantenimiento preventivo o correctivo del vehículo asignado, para su atención oportuna.
12. Participar en capacitaciones y demás actividades formativas que le sean requeridas por la institución, para el fortalecimiento de sus competencias laborales.
13. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
14. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
15. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales/ Unidad de Transporte

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar diploma de nivel primario. De preferencia estudios de nivel básico.                                     |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Legislación y reglamento de tránsito nacional.
- Identificación de fallas comunes y mantenimiento preventivo del vehículo.
- Conocimiento de rutas urbanas e interdepartamentales.
- Uso de herramientas tecnológicas para navegación y ubicación.
- Registro y control de bitácoras de vehículos institucionales.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto        |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Operativo</b> |  |  | Nivel Ocupacional: <b>1</b>                |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                           | Calidad y Calidez en el Servicio           | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                           | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                               |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                      | Responsabilidad                                  | Proactividad                                       | Manejo de situaciones bajo presión         |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>            | Control de uso de vehículos institucionales      | Seguridad y resguardo en traslados institucionales | Supervisión del estado físico de vehículos |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>         | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario                                |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                       |  |  |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- Poseer licencia de conducir vigente tipo B, conforme a la normativa de tránsito aplicable.



**15.7.4.3. Piloto**
**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |                                 |  |            |
|--------------------------------------|---------------------------------|--|------------|
| Título nominal del puesto:           | Operativo I                     | Código nominal del puesto:                 | 503        |
| Título funcional:                    | Piloto                          | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UT-DPP-104 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Transporte | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto operativo responsable de realizar el traslado del personal del Instituto de la Víctima, así como la entrega y recolección de documentos y materiales institucionales, contribuyendo a la movilidad y apoyo logístico de la institución.

**3. TAREAS**

- Transportar al personal del Instituto, víctimas del delito, documentos y bienes institucionales, conforme a rutas establecidas y normas de tránsito, cuando sea requerido, para facilitar el cumplimiento de las actividades institucionales.
- Realizar traslados relacionados con diligencias institucionales, comisiones de trabajo, apoyo a delegaciones o coordinación con otras entidades públicas, para contribuir a la gestión operativa del Instituto de la Víctima.
- Cumplir los procedimientos establecidos para el uso de vehículos institucionales y reportar cualquier incidente ocurrido durante el trayecto, para mantener el control del servicio.
- Registrar los viajes realizados en la bitácora correspondiente, anotando la información requerida, para el control administrativo de los traslados.
- Informar sobre la necesidad de combustible o insumos básicos del vehículo asignado, para su disponibilidad en los servicios programados.
- Atender las instrucciones del jefe inmediato relacionadas con rutas o servicios asignados, para la correcta ejecución de las tareas.
- Mantener la limpieza interna y externa del vehículo asignado, para su adecuada presentación y conservación.
- Informar de inmediato cualquier desperfecto mecánico o anomalía del vehículo al jefe inmediato, para su revisión o atención oportuna.
- Apoyar en los traslados que le sean requeridos por la Dirección Administrativa, para contribuir a las actividades operativas del Instituto.
- Participar en capacitaciones que le sean requeridas por la institución, para fortalecer su desempeño en el puesto.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se les requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales/ Unidad de Transporte

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar diploma de nivel primario.<br>Preferiblemente, acreditar estudios de nivel básico.                    |
| Experiencia | Se requiere un año de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Legislación y reglamento de tránsito.
- Nociones básicas de mecánica automotriz (identificación de ruidos extraños y luces de advertencia).
- Conocimiento de rutas principales.
- Uso de bitácoras de vehículos.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |  |  |   |  |
|-----------------------------------|--|--|--|---|--|
| Categoría del Puesto: Operativo   |  |  | Nivel Ocupacional: 1                       |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                           | Calidad y Calidez en el Servicio           | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                               |  |   |  |
| Conductuales                      | Responsabilidad                                  | Proactividad                                       | Manejo de situaciones bajo presión         |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Control de uso de vehículos institucionales      | Seguridad y resguardo en traslados institucionales | Supervisión del estado físico de vehículos |   |  |
| Genéricas o transversales         | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario                                |  |   |  |
| Gerenciales                       |  |  |  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- Poseer licencia de conducir vigente tipo B, conforme a la normativa de tránsito aplicable.



### 15.7.5. Jefe de la Unidad de Mantenimiento e Infraestructura

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Jefe   | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 204   |
| <b>Título funcional:</b>                    | Jefe de la Unidad de Mantenimiento e Infraestructura | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | UMEI-DPP-105  |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Servicios Generales         | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | Profesional C-II de Mantenimiento e Infraestructura<br>Conserje |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de coordinar, supervisar y controlar las actividades de mantenimiento e infraestructura institucional, mediante la programación y seguimiento de mantenimientos preventivos y correctivos, la atención de requerimientos de infraestructura, la supervisión de servicios especializados y el control técnico y documental de las intervenciones realizadas, para contribuir al funcionamiento de las sedes, subsedes y oficinas administrativas del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

- Planificar, coordinar y supervisar la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física, mobiliario y equipo institucional, mediante la programación y seguimiento de las actividades correspondientes, para contribuir a la operatividad de las sedes, subsedes y oficinas administrativas del Instituto de la Víctima.
- Coordinar las acciones de mantenimiento requeridas en los inmuebles utilizados para la atención a las víctimas del delito, mediante la comunicación y seguimiento con las instituciones que facilitan dichos espacios, para contribuir a condiciones adecuadas para la prestación de los servicios institucionales.
- Coordinar la atención de requerimientos relacionados con infraestructura institucional, mediante la evaluación y seguimiento de las necesidades identificadas, para contribuir a la funcionalidad de las instalaciones.
- Supervisar la ejecución de trabajos de mantenimiento en general, mediante la verificación de estándares técnicos, condiciones de seguridad y cumplimiento de los trabajos programados, para contribuir al adecuado funcionamiento de las instalaciones institucionales.
- Coordinar la atención de solicitudes de mantenimiento de infraestructura institucional, mediante la programación y seguimiento de las actividades requeridas conforme a criterios de urgencia, riesgo, operatividad y continuidad del servicio institucional, para contribuir al funcionamiento de las instalaciones del Instituto de la Víctima.
- Gestionar la contratación y supervisión de servicios de mantenimiento que excedan la capacidad operativa de la Unidad, mediante el seguimiento de los trabajos ejecutados y la revisión de los resultados obtenidos, para contribuir a la atención de los requerimientos de infraestructura institucional conforme a criterios de pertinencia técnica y uso adecuado de los recursos institucionales.
- Supervisar el control técnico y documental de los mantenimientos realizados, mediante la revisión de registros e información de respaldo, para contribuir al seguimiento de las intervenciones efectuadas en la infraestructura institucional y al cumplimiento de la normativa aplicable.
- Supervisar la realización de inspecciones a instalaciones, sistemas eléctricos, hidráulicos, sanitarios y de climatización, mediante la revisión de hallazgos y reportes técnicos, para contribuir a la identificación oportuna de necesidades de mantenimiento.
- Coordinar la atención de requerimientos de mantenimiento de las sedes, subsedes y oficinas administrativas del Instituto de la Víctima, mediante la programación y seguimiento de las actividades correspondientes, para contribuir a la atención de las necesidades de infraestructura institucional.
- Supervisar la prestación de los servicios de limpieza institucional, mediante el seguimiento de las actividades programadas y la verificación de su ejecución, para contribuir a condiciones adecuadas de orden e higiene en las instalaciones institucionales.
- Coordinar la atención de emergencias relacionadas con fallas eléctricas, hidráulicas, estructurales, sanitarias u otras vinculadas con la infraestructura institucional, mediante la activación de acciones de respuesta y seguimiento de las intervenciones correspondientes, para contribuir a la continuidad de las operaciones institucionales.
- Consolidar y presentar informes relacionados con el mantenimiento e infraestructura institucional, mediante la integración de registros y reportes generados por la Unidad, para informar sobre la gestión realizada y las necesidades identificadas.
- Participar en la elaboración y actualización de manuales, procedimientos, registros e instrumentos administrativos relacionados con el ámbito de competencia de la Unidad, para contribuir a la mejora de los procesos de trabajo.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna le sean requeridas.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales/ Unidad de Mantenimiento e Infraestructura

**5. RELACIONES LABORALES**

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

Educación Acreditar título universitario de Ingeniería Civil o Arquitectura, y contar con la calidad de Colegiado Activo.

Experiencia Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

**7. CONOCIMIENTOS**

- Gestión de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura institucional.
- Administración y supervisión de proyectos de mantenimiento, adecuación y mejora de infraestructura.
- Normativa aplicable a infraestructura, seguridad ocupacional, instalaciones y mantenimiento de edificios.
- Elaboración, seguimiento y control de planes de mantenimiento institucional.
- Supervisión de trabajos de mantenimiento ejecutados por personal interno y proveedores externos.
- Gestión y control de contratos de servicios relacionados con mantenimiento e infraestructura.
- Sistemas eléctricos, hidráulicos, sanitarios, climatización e infraestructura física institucional.
- Elaboración e interpretación de informes técnicos relacionados con mantenimiento e infraestructura.
- Administración de recursos materiales, insumos y servicios vinculados al mantenimiento institucional.
- Elaboración y actualización de manuales, procedimientos e instrumentos administrativos.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa y técnica (Microsoft Office, correo institucional y herramientas de seguimiento).

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b>            |  |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad               | Calidad y Calidez en el Servicio                           | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Oral                                | Habilidad Numérica                     |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Inteligencia emocional                           | Manejo de situaciones bajo presión     |  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Gestión logística institucional                  | Mantenimiento general de instalaciones | Evaluación de necesidades de infraestructura institucional |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                    |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales    |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

No aplica.



### 15.7.5.1. Profesional C-II de Mantenimiento e Infraestructura

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |  |   |               |
|---|--|---|---------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Profesional Especializado C-II                       | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 307           |
| <b>Título funcional:</b>                    | Profesional C-II de Mantenimiento e Infraestructura  | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | UMEI -DPP-106 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe de la Unidad de Mantenimiento e Infraestructura | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica     |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de ejecutar las acciones técnicas orientadas a la implementación de proyectos de modernización de infraestructura, apoyando el desarrollo de propuestas, seguimiento de iniciativas y coordinación operativa con otras dependencias, para contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional en cumplimiento de los planes institucionales.

#### 3. TAREAS

- Elaborar diagnósticos e informes técnicos relacionados con el estado de la infraestructura institucional, mediante inspecciones y recopilación de información, para identificar necesidades de mantenimiento, mejora o adecuación de las instalaciones.
- Formular propuestas técnicas relacionadas con mantenimiento e infraestructura institucional, mediante el análisis de las condiciones físicas de las instalaciones, para contribuir a la planificación de intervenciones y mejoras.
- Dar seguimiento a la ejecución de trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo en infraestructura, mobiliario y equipo institucional, mediante la verificación de avances y resultados obtenidos, para contribuir al control de las intervenciones realizadas.
- Apoyar la atención de requerimientos relacionados con infraestructura institucional, mediante la evaluación y seguimiento de las necesidades identificadas, para contribuir a la funcionalidad de las instalaciones.
- Elaborar informes técnicos sobre las condiciones de las instalaciones institucionales, integrando hallazgos, registros y recomendaciones, para apoyar la toma de decisiones relacionadas con infraestructura y mantenimiento.
- Participar en inspecciones de instalaciones, sistemas eléctricos, hidráulicos, sanitarios y de climatización, verificando condiciones de funcionamiento y riesgos identificados, para contribuir a la identificación de necesidades de mantenimiento.
- Dar seguimiento a los servicios especializados de mantenimiento contratados por la institución, mediante la recopilación y verificación de información relacionada con los trabajos ejecutados, para contribuir al control de las intervenciones realizadas.
- Elaborar reportes de habitabilidad y apoyo técnico sobre infraestructura institucional, recopilando datos y verificando criterios normativos, para respaldar decisiones administrativas sobre inmuebles.
- Llevar el control y actualización de los registros técnicos y documentales relacionados con mantenimiento e infraestructura institucional, para contribuir al seguimiento de las actividades desarrolladas por la Unidad y al cumplimiento de la normativa aplicable.
- Realizar las gestiones relacionadas con permisos, licencias, autorizaciones y demás requisitos administrativos vinculados con infraestructura institucional, conforme a la normativa aplicable, para contribuir al funcionamiento de las instalaciones del Instituto de la Víctima.
- Participar en la elaboración y actualización de manuales, procedimientos, registros e instrumentos administrativos relacionados con el ámbito de competencia de la Unidad, para contribuir a la mejora de los procesos de trabajo.
- Elaborar reportes relacionados con mantenimiento, infraestructura, inspecciones y requerimientos institucionales, mediante la integración de información técnica y administrativa, para apoyar la gestión de la Unidad.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna le sean requeridas.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales/ Unidad de Mantenimiento e Infraestructura

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público y privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario de Ingeniería Civil o Arquitectura, y contar con la calidad de Colegiado Activo.    |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Elaboración de diagnósticos e informes técnicos relacionados con infraestructura y mantenimiento institucional.
- Evaluación de condiciones físicas de inmuebles e identificación de necesidades de mantenimiento.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura, mobiliario y equipo institucional.
- Sistemas eléctricos, hidráulicos, sanitarios y de climatización aplicados a edificaciones.
- Elaboración y control de registros técnicos y documentales de mantenimiento.
- Seguimiento de proyectos, requerimientos e intervenciones de infraestructura institucional.
- Normativa aplicable a infraestructura, mantenimiento y seguridad ocupacional.
- Elaboración de reportes técnicos, cuadros de control y documentación de respaldo.
- Gestión de permisos, licencias y autorizaciones relacionadas con infraestructura institucional.
- Elaboración y actualización de manuales, procedimientos e instrumentos administrativos.
- Ofimática y manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa y técnica (Microsoft Office, correo institucional y herramientas de seguimiento).

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

**Competencias Laborales del Puesto**

|  |  |  |  |   |  |
|--|--|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> Nivel Ocupacional: <b>3</b></li> </ul> |  |  |  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad               | Calidad y Calidez en el Servicio                           | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas                   | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>   | Comunicación Escrita                             | Comprensión Lectora                    |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>  | Colaboración                                     | Proactividad                           | Responsabilidad  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>  | Gestión logística institucional                  | Mantenimiento general de instalaciones | Evaluación de necesidades de infraestructura institucional | Supervisión técnica de proyectos de infraestructura institucional |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>   | Comunicación efectiva                            | Organización del Trabajo               |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>   |  |  |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



### 15.7.5.2. Conserje

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |              |
|--------------------------------------|--|--|--------------|
| Título nominal del puesto:           | Operativo I  | Código nominal del puesto:                 | 503          |
| Título funcional:                    | Conserje   | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UMEI-DPP-107 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Mantenimiento e Infraestructura | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica    |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de mantener la limpieza, el orden y el buen estado de las instalaciones del Instituto de la Víctima. El desempeño del puesto es esencial para propiciar un ambiente de trabajo higiénico, seguro y funcional para todo el personal y los usuarios, contribuyendo directamente a la operatividad y la imagen institucional.

#### 3. TAREAS

- Mantener la limpieza general de las áreas comunes, oficinas, servicios sanitarios, pasillos y áreas exteriores del Instituto de la Víctima, realizando barrido, trapeado, desinfección y vaciado de papeleras diariamente, para mantener un ambiente limpio y ordenado.
- Informar al jefe del Departamento sobre cualquier desperfecto o necesidad de reparación en las instalaciones (fugas de agua, bombillas quemadas, daños en mobiliario, entre otros), indicando la ubicación correspondiente, para facilitar su atención.
- Administrar adecuadamente los suministros de limpieza, llevando control de existencias, solicitando reposiciones oportunamente y utilizando los productos de forma responsable, para un uso eficiente de los recursos.
- Cumplir con las medidas de salud y seguridad ocupacional en el desempeño de sus tareas, conforme a la normativa institucional.
- Apoyar, cuando le sea requerido, en la organización de eventos o actividades formativas, colaborando en el montaje y desmontaje de mobiliario y equipo según indicaciones.
- Realizar la correcta recolección y separación de los residuos sólidos, clasificando la basura reciclable, no reciclable y orgánica, y colocándola en los contenedores designados, conforme a los procedimientos establecidos.
- Apoyar en la movilización de mobiliario y equipo dentro de las instalaciones, siguiendo las instrucciones del jefe inmediato, para facilitar la organización de los espacios.
- Verificar el funcionamiento de la iluminación y servicios en las áreas asignadas, reportando cualquier inconveniente al área correspondiente.
- Participar en capacitaciones relacionadas con sus tareas, aplicando los conocimientos adquiridos en su trabajo diario.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar diploma de nivel primario. De preferencia estudios de nivel básico.                                   |
| Experiencia | Se requiere un año de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública. |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Técnicas de limpieza y desinfección.
- Uso de productos de limpieza.
- Manejo de equipos de limpieza.

- Normas de seguridad en el trabajo.
- Separación y manejo de residuos.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |  |  |   |  |
|-----------------------------------|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: Operativo |  |  | Nivel Ocupacional: 1                         |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                             | Calidad y Calidez en el Servicio             | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Seguimiento de instrucciones                     | Organización y manejo del tiempo                     |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Manejo de situaciones bajo presión               | Proactividad   | Colaboración                                 |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Apoyo operativo en servicios institucionales     | Control de insumos y materiales de uso institucional | Gestión de limpieza y orden en instalaciones |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Atención al usuario                              | Adaptación al cambio                                 |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |  |  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

#### 15.7.6. Jefe de la Unidad de Archivo

##### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |   |
|--------------------------------------|--|--|---|
| Título nominal del puesto:           | Jefe   | Código nominal del puesto:                 | 204   |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Archivo                 | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UAR-DPP-108                                       |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Servicios Generales | Puestos bajo su supervisión:               | Técnico Especializado II de Archivo Institucional |

##### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de dirigir, coordinar y supervisar la gestión documental y archivística institucional, velando por el resguardo, organización, conservación y acceso de los documentos físicos y digitales del Instituto, conforme a la normativa aplicable y los lineamientos internos de administración documental.

##### 3. TAREAS

1. Planificar y dirigir la gestión documental y archivística del Instituto, estableciendo normas y procedimientos para el manejo, organización, conservación y acceso a los documentos de las dependencias del Instituto, con el fin de ordenar y regular el sistema de archivo institucional.
2. Dar seguimiento a la aplicación de normas y procedimientos archivísticos en las dependencias institucionales, verificando el cumplimiento de los lineamientos establecidos, con el fin de mantener la uniformidad y el orden documental en toda la institución.
3. Diseñar e implementar un sistema de control y resguardo de los documentos institucionales, estableciendo mecanismos para su registro, localización y conservación, de conformidad con los procedimientos internos del Instituto.
4. Verificar la ejecución de los procesos de organización, clasificación, digitalización y conservación de los documentos institucionales, coordinando las actividades del personal a su cargo y verificando la correcta aplicación de los procedimientos establecidos, con el propósito de mantener actualizado y en buen estado el archivo institucional.

5. Supervisar la recepción, revisión y registro de la documentación remitida por las dependencias, comprobando su incorporación al sistema de archivo físico y digital del Instituto, a fin de mantener la integridad y disponibilidad de los documentos institucionales
6. Supervisar los procesos de digitalización, descripción y almacenamiento electrónico de documentos, verificando la aplicación de las normas técnicas establecidas, con el propósito de fortalecer la preservación y disponibilidad de la información institucional.
7. Administrar el Archivo General institucional, supervisando el resguardo, organización y acceso de los documentos bajo su custodia, conforme a los estándares de gestión documental, con el propósito de mantener la integridad y disponibilidad del patrimonio documental del Instituto.
8. Controlar que el personal a su cargo aplique correctamente los procedimientos para el acceso, consulta, préstamo y reproducción de documentos, conforme a los lineamientos institucionales, con el propósito de promover la seguridad de los documentos, transparencia y disponibilidad de la información.
9. Dirigir la elaboración del informe anual sobre la gestión documental y el estado del archivo institucional, consolidando la información relativa a conservación, acceso y transferencias de documentos, para su remisión a las instancias competentes conforme a la normativa vigente.
10. Coordinar con el Departamento de Capacitación y Formación actividades de capacitación dirigidas al personal institucional, con el propósito de fortalecer las competencias en gestión documental y archivo.
11. Supervisar la conservación física y digital de los documentos bajo resguardo, implementando medidas preventivas de seguridad, limpieza y mantenimiento en los espacios asignados al archivo, con el propósito de preservar la integridad y disponibilidad del patrimonio documental institucional.
12. Participar en la elaboración y actualización de reglamentos, manuales y procedimientos institucionales en materia archivística, aportando observaciones técnicas para la mejora continua de los procesos.
13. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
14. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
15. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales/ Unidad de Archivo

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoría, Ingeniería Industrial o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Gestión documental y archivística institucional, incluyendo clasificación, conservación, préstamo y disposición final de documentos.
- Normativa nacional en materia archivística y de acceso a la información pública.
- Técnicas de organización y control de archivos físicos y digitales.
- Procesos de digitalización y administración de archivos electrónicos.
- Medidas de conservación preventiva y manejo de espacios de archivo.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas digitales.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                     |                                  |   |  |
|---|--|-------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |                                     | Nivel Ocupacional: <b>4</b>      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Oral                                | Comprensión Lectora                 |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Discreción                                       | Responsabilidad                     |                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Resguardo documental institucional               | Organización de espacios de archivo | Gestión documental               |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Gestión de recursos institucionales              | Toma de decisiones                  |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

No aplica.



|  |  |  |             |
|--|--|--|-------------|
| <b>15.7.6.1. Técnico Especializado II de Archivo Institucional</b>   |  |  |             |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>  |  |  |             |
| Título nominal del puesto:   | Técnico Especializado II   | Código nominal del puesto:                 | 402         |
| Título funcional:  | Técnico Especializado II de Archivo Institucional  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UAR-DPP-109 |
| Título funcional del Jefe inmediato:   | Jefe de la Unidad de Archivo   | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |
| <b>2. NATURALEZA DEL PUESTO</b>  |  |  |             |
| Puesto técnico especializado responsable de la organización, clasificación, conservación y registro de los documentos institucionales, tanto en formato físico como digital, para el adecuado resguardo, control y disponibilidad del archivo institucional.   |  |  |             |
| <b>3. TAREAS</b>   |  |  |             |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar los procesos de gestión documental y archivística del Instituto, aplicando las normas y procedimientos establecidos para la organización, clasificación, conservación y acceso a los documentos institucionales.</li> <li>2. Ejecutar y dar seguimiento al cumplimiento de las normas y procedimientos archivísticos en las dependencias institucionales, conforme a la normativa archivística vigente, a fin de contribuir al orden y uniformidad documental del Instituto.</li> <li>3. Organizar, clasificar y describir la documentación bajo resguardo, aplicando los lineamientos técnicos definidos para su identificación, control y localización, a fin de facilitar el acceso a la información institucional.</li> <li>4. Mantener actualizados el inventario de los documentos trasladados a la unidad de archivo, verificando su adecuada organización y archivo, así como el registro de incorporaciones, movimientos y transferencias, a fin de contar con un control administrativo y técnico confiable de los archivos institucionales.</li> <li>5. Registrar, controlar y dar seguimiento a los movimientos de ingreso, préstamo y devolución de documentos del archivo, manteniendo actualizado el control físico y digital de la documentación institucional.</li> <li>6. Preparar y organizar los documentos para su transferencia al archivo correspondiente, conforme a los procedimientos y plazos establecidos, con el propósito de mantener actualizada y ordenada la documentación institucional.</li> <li>7. Realizar los procesos de digitalización, carga y almacenamiento electrónico de los documentos institucionales, conforme a las normas técnicas establecidas, con el propósito de fortalecer la conservación y disponibilidad de los registros.</li> <li>8. Conservar los documentos y expedientes bajo resguardo, aplicando medidas preventivas de seguridad, limpieza y mantenimiento en los espacios asignados, con el propósito de preservar la integridad de la documentación institucional.</li> <li>9. Monitorear e informar las condiciones ambientales de los espacios de archivo, registrando temperatura, humedad y estado general del área, con el fin de prevenir el deterioro de los documentos institucionales.</li> <li>10. Atender las solicitudes de acceso, consulta, préstamo y reproducción de documentos, verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos, para contribuir al manejo ordenado, seguro y confidencial de la información y documentación.</li> <li>11. Elaborar reportes e informes técnicos sobre la gestión documental y archivística, proporcionando la información necesaria para la toma de decisiones y el cumplimiento de los requerimientos institucionales.</li> <li>12. Elaborar el informe anual institucional en materia de gestión documental y archivo, de conformidad con la normativa aplicable.</li> <li>13. Proponer, con base en buenas prácticas archivísticas, acciones de gestión que contribuyan al fortalecimiento y mejora del archivo institucional.</li> <li>14. Formular propuestas para el diseño e implementación de sistemas de control y resguardo de los documentos institucionales, para su registro, localización y conservación, de conformidad con los procedimientos institucionales.</li> <li>15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.</li> <li>16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.</li> <li>17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.</li> </ol> |  |  |             |
| <b>4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO</b>  |  |  |             |
| Dirección Administrativa / Departamento de Servicios Generales/ Unidad de Archivo  |  |  |             |
| <b>5. RELACIONES LABORALES</b>   |  |  |             |
| Internas   | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito  |  |             |
| Externas   | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional  |  |             |
| <b>6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA</b>  |  |  |             |
| Educación  | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios en la Licenciatura en administración de empresas o carrera afín. |  |             |

Experiencia Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

**7. CONOCIMIENTOS**

- Procesos de gestión documental y archivística institucional.
- Organización, clasificación y conservación de documentos físicos y digitales.
- Procedimientos de digitalización y administración de archivos electrónicos.
- Normativa institucional y general en materia archivística y de acceso a la información pública.
- Medidas de conservación preventiva y control ambiental en archivos.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas digitales.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                    |   |   |  |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |                                    | Nivel Ocupacional: 2                      |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio          | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita               |   |   |  |
| Conductuales                      | Colaboración                                     | Responsabilidad                    | Resiliencia                               |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Resguardo documental institucional               | Control de documentación archivada | Administración de archivo y documentación |   |  |
| Genéricas o transversales         | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario                |   |   |  |
| Gerenciales                       |  |                                    |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

No aplica.



## 15.8. Jefe del Departamento de Compras

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |                                  |   |   |
|---|----------------------------------|---|---|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Jefe Especializado I             | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 203   |
| <b>Título funcional:</b>                    | Jefe del Departamento de Compras | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DC-DPP-110  |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Director Administrativo          | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | Jefe de la Unidad de Almacén.<br>Jefe de la Unidad de Centro de Costos.<br>Técnico Especializado III de Compras.<br>Técnico Especializado II de Compras.<br>Técnico Especializado I de Compras. |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de adquisición y contratación del Instituto de la Víctima, así como coordinar las gestiones administrativas y financieras vinculadas a dichos procesos, conforme a la normativa aplicable, a fin de atender los requerimientos institucionales de bienes y servicios.

### 3. TAREAS

- Dirigir y validar la programación de las compras a realizar a través del Plan Anual de Compras y a requerimiento de las dependencias interesadas, priorizando las necesidades institucionales y los plazos de ejecución, para procurar una gestión de adquisiciones ordenada y eficiente.
- Coordinar y organizar la programación de las adquisiciones y contrataciones institucionales, conforme a la normativa vigente y la disponibilidad financiera.
- Coordinar las gestiones relacionadas con las solicitudes de cuota vinculadas a los procesos de adquisición y contratación institucional, conforme a la disponibilidad financiera y normativa aplicable.
- Supervisar la cotización de los bienes y/o servicios requeridos por las diferentes Unidades, velando por la aplicación de los lineamientos establecidos en normativas internas del Instituto de la Víctima y la Ley de Contrataciones del Estado, según la modalidad de compra que corresponda, para obtener las mejores condiciones de calidad y precio.
- Supervisar las publicaciones en el Sistema GUATECOMPRAS, en cumplimiento de la normativa aplicable y procedimientos institucionales.
- Velar por el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, conforme a la normativa vigente.
- Asesorar y apoyar a las autoridades de la institución con relación a las adquisiciones de bienes, materiales, suministros, equipo y servicios, brindando orientación experta bajo el principio de legalidad y calidad del gasto, para fundamentar sus decisiones y procurar el cumplimiento normativo.
- Dirigir el registro y control interno de la información generada por el movimiento de órdenes de compra y pago de bienes, materiales, suministros, equipo y servicios, implementando sistemas de archivo y verificación, para procurar la trazabilidad y la rendición de cuentas.
- Coordinar, supervisar y elaborar informes a la Dirección Administrativa, o cuando le sean requeridos, sobre las actividades realizadas, estableciendo el detalle de las adquisiciones y compromisos de pago adquiridos, para facilitar la fiscalización y la toma de decisiones.
- Dirigir la elaboración del Plan Anual de Compras de la Institución, juntamente con la Dirección Administrativa, programando las adquisiciones de acuerdo con las prioridades y con base a los procedimientos regulados por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como la disponibilidad financiera, para optimizar la gestión de recursos.
- Coordinar y dirigir la implementación de los procedimientos e instrumentos necesarios para la administración de requisiciones de materiales, suministros, bienes y servicios, presentadas por las diferentes unidades administrativas del Instituto de la Víctima.
- Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, aportando su experiencia y conocimiento técnico, para mantener actualizados los instrumentos normativos del área.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección Administrativa / Departamento de Compras

**5. RELACIONES LABORALES**

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

Educación Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoría o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo.

Experiencia Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

**7. CONOCIMIENTOS**

- Ley de Contrataciones del Estado de Guatemala y su Reglamento (conocimiento avanzado).
- Gestión de procesos de compra y contratación pública.
- Elaboración y ejecución de Planes Anuales de Compras.
- Administración de presupuestos y finanzas públicas.
- Gestión de proveedores y negociación.
- Sistemas de información de compras públicas (GUATECOMPRAS).
- Auditoría interna de procesos de compra.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas digitales.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                       |                                       |   |  |
|---|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |                                       | Nivel Ocupacional: <b>4</b>           |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad              | Calidad y Calidez en el Servicio      | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comprensión Lectora                              | Habilidad Numérica                    |                                       |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Manejo de situaciones bajo presión               | Inteligencia emocional                |                                       |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Planificación de compras institucionales         | Ejecución de compras y contrataciones | Gestión de cotizaciones y proveedores |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                   |                                       |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales   |                                       |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

No aplica.



### 15.8.1. Técnico Especializado III de Compras

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                                      |  |            |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado III            | Código nominal del puesto:                 | 401        |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado III de Compras | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DC-DPP-111 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Compras     | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica  |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de realizar actividades técnicas especializadas en los procesos de adquisición de bienes, servicios, materiales y suministros, aplicando la normativa legal vigente y los procedimientos internos del Instituto de la Víctima, con el propósito de contribuir al cumplimiento de los requerimientos institucionales.

Puesto técnico especializado responsable de ejecutar los procesos de adquisición institucional, aplicando la normativa vigente y los procedimientos internos del Instituto de la Víctima, brindando soporte técnico en la tramitación de los expedientes administrativos.

#### 3. TAREAS

- de Compras y la disponibilidad presupuestaria, con el propósito de procurar una planificación y ejecución acorde a los requerimientos institucionales.
- Elaborar requisiciones de compra y gestionar el trámite de firmas correspondientes, conforme a los procedimientos establecidos.
- Organizar los procesos de adquisición y contratación de materiales, bienes, suministros y servicios, aplicando la Ley de Contrataciones del Estado y los procedimientos internos, conforme a la normativa vigente y los lineamientos institucionales.
- Elaborar y mantener actualizado el registro y control interno de la información derivada de las órdenes de compra y pago de bienes, materiales, suministros, equipo y servicios, utilizando sistemas informáticos y archivos físicos, para mantener un control ordenado de los procesos de adquisición.
- Brindar asesoría y capacitación a las unidades requirentes en relación con los lineamientos y disposiciones establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado y normativas vigentes, con la finalidad de facilitar la correcta formulación de sus requerimientos.
- Dar seguimiento a la publicación de eventos en las diferentes modalidades establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado, a través del Sistema GUATECOMPRAS, verificando la exactitud de la información registrada, con el propósito de contribuir a la transparencia y legalidad de los procesos de adquisición.
- Colaborar en la elaboración del Plan Anual de Compras de la Institución, analizando las prioridades y la disponibilidad financiera, para contribuir a una programación eficiente de las adquisiciones.
- Proponer el diseño o actualización de los procedimientos e instrumentos utilizados para la administración de requisiciones institucionales, con base en la normativa aplicable.
- Elaborar y presentar informes técnicos al Jefe del Departamento sobre el estado de los procesos de adquisición, detallando avances y compromisos de pago.
- Participar en la revisión y actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros vinculados a los procesos y procedimientos del Departamento de Compras, aportando conocimientos técnicos y experiencia, para mantener vigente la documentación institucional.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Compras.

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios en la Licenciatura en administración de empresas, auditoría o carrera afín. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la administración pública.   |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.
- Normativas y procedimientos de adquisiciones públicas.
- Gestión presupuestaria y financiera.
- Manejo del Sistema GUATECOMPRAS y Sistema de Gestión Institucional (SIGES).
- Principios de contabilidad y auditoría
- Procesos administrativos y logísticos
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas digitales.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |                                       |                                  |   |  |
|--|--|---------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |                                       | Nivel Ocupacional: <b>2</b>      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad              | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Comunicación Escrita                             | Habilidad Numérica                    |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Responsabilidad                                  | Proactividad                          | Pensamiento crítico              |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Ejecución de compras y contrataciones            | Gestión de cotizaciones y proveedores | Operación en GUATECOMPRAS        |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                   |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |                                       |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

|   |  |  |             |
|---|--|--|-------------|
| <b>15.8.2. Técnico Especializado II de Compras</b>  |  |  |             |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>   |  |  |             |
| Título nominal del puesto:  | Técnico Especializado II   | Código nominal del puesto:                 | 402         |
| Título funcional:   | Técnico Especializado II de Compras  | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DDC-DPP-112 |
| Título funcional del Jefe inmediato:  | Jefe del Departamento de Compras   | Puestos bajo supervisión:                  | No aplica   |
| <b>2. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |  |  |             |
| Puesto técnico especializado responsable de apoyar los procesos de adquisición y contratación institucional, mediante la aplicación de la normativa vigente y los procedimientos internos establecidos, la gestión operativa de requisiciones, cotizaciones, publicaciones en los sistemas correspondientes, integración de expedientes y control documental de los procesos de compra, para contribuir al desarrollo de las actividades del Departamento de Compras del Instituto de la Víctima.   |  |  |             |
| <b>3. TAREAS</b>  |  |  |             |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar las requisiciones de compra presentadas por las dependencias, verificando que contengan la información y documentación requerida conforme a los procedimientos internos.</li> <li>2. Implementar los procedimientos e instrumentos para la administración de requisiciones de materiales, suministros, bienes y servicios, verificando el cumplimiento de estos por parte de las unidades requirentes, de conformidad con la normativa aplicable.</li> <li>3. Preparar y organizar la información para la programación de compras y contrataciones de materiales, bienes, suministros y servicios, recopilando datos de prioridades y disponibilidad financiera, con el fin de facilitar la toma de decisiones.</li> <li>4. Colaborar en la preparación del Plan Anual de Compras de la Institución, recolectando información sobre las necesidades y prioridades de las diferentes dependencias, para integrar la información requerida conforme a los procedimientos establecidos.</li> <li>5. Realizar la cotización de los bienes y servicios requeridos por las diferentes Unidades, siguiendo los lineamientos de normativas internas y la Ley de Contrataciones del Estado, para obtener las mejores opciones de compra.</li> <li>6. Realizar la publicación de eventos en las diferentes modalidades establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado, a través del Sistema GUATECOMPRAS, cargando la información y documentos correspondientes, para cumplir con los requisitos de transparencia.</li> <li>7. Integrar y conformar los expedientes administrativos de los procesos de adquisición, verificando que la documentación esté completa previo a su remisión para validación superior.</li> <li>8. Mantener el registro y control de las órdenes de compra y pago de bienes, materiales, suministros, equipo y servicios, actualizando la base de datos interna, para mantener el control administrativo de los procesos de adquisición.</li> <li>9. Apoyar en la elaboración de informes recopilando datos sobre las adquisiciones y compromisos de pago, para contribuir a la rendición de cuentas.</li> <li>10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.</li> <li>11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.</li> <li>12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.</li> </ol> |  |  |             |
| <b>4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO</b>   |  |  |             |
| Dirección Administrativa / Departamento de Compras  |  |  |             |
| <b>5. RELACIONES LABORALES</b>  |  |  |             |
| Internas  | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito  |  |             |
| Externas  | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |  |             |
| <b>6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA</b>   |  |  |             |
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial o en una carrera afín. |  |             |
| Experiencia   | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |  |             |
| <b>7. CONOCIMIENTOS</b>   |  |  |             |

- Ley de Contrataciones del Estado.
- Procedimientos administrativos de compras.
- Manejo del Sistema GUATECOMPRAS y Sistema de Gestión Institucional (SIGES).
- Archivística y gestión documental.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas digitales.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                              |                                    |   |  |
|-----------------------------------|--|------------------------------|------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |                              |                                    |   |  |
| Nivel Ocupacional: 2              |  |                              |                                    |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad     | Calidad y Calidez en el Servicio   | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comunicación Escrita                             | Búsqueda de la información   |                                    |   |  |
| Conductuales                      | Responsabilidad                                  | Proactividad                 | Manejo de situaciones bajo presión |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Ejecución de compras y contrataciones            | Control de órdenes de compra | Operación en GUATECOMPRAS          |   |  |
| Genéricas o transversales         | Atención al usuario                              | Adaptación al cambio         |                                    |   |  |
| Gerenciales                       |  |                              |                                    |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

No aplica.



### 15.8.3. Técnico Especializado I de Compras

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |                                    |   |            |
|---|------------------------------------|---|------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Técnico Especializado I            | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 403        |
| <b>Título funcional:</b>                    | Técnico Especializado I de Compras | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DC-DPP-113 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Compras   | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica  |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de realizar tareas de apoyo administrativo y operativo en los procesos de compras, asistiendo en la recopilación y organización de información, y contribuyendo al mantenimiento de los registros departamentales.

#### 3. TAREAS

1. Revisar las requisiciones de compra presentadas por las dependencias, verificando que contengan la documentación verificándola con el Plan Anual de Compras y la disponibilidad presupuestaria, previo a su traslado para validación superior.
2. Apoyar en la implementación de los procedimientos para la administración de requisiciones de materiales, suministros, bienes y servicios, verificando la recepción de los documentos, para procurar el cumplimiento de los pasos establecidos.
3. Apoyar en la organización de la información para la programación de compras y contrataciones, recopilando datos de requerimientos, para su incorporación en la programación de adquisiciones.
4. Asistir en la recolección y ordenamiento de información para la elaboración del Plan Anual de Compras, organizando los datos remitidos por las unidades administrativas del Instituto de la Víctima.
5. Recopilar cotizaciones de bienes y servicios requeridos por las diferentes unidades administrativas, solicitando la información correspondiente, para su integración en los procesos de adquisición.
6. Cargar información en el Sistema GUATECOMPRAS para eventos en las diferentes modalidades establecidas en la Ley de Contrataciones del Estado, para apoyar la publicación de los procesos correspondientes.
7. Ingresar y actualizar datos en el registro y control interno de los órdenes de compra y pago, manteniendo actualizados los controles administrativos físicos y digitales del Departamento.
8. Apoyar en la organización de la información para la elaboración de informes sobre adquisiciones, consolidando los datos requeridos para su presentación.
9. Recibir, organizar y archivar la documentación relacionada con requisiciones y procesos de compra, de conformidad con los lineamientos institucionales, para mantener actualizado el archivo administrativo del área..
10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Compras

#### 5. RELACIONES LABORALES

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Internas</b> | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| <b>Externas</b> | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Educación</b>   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial o en una carrera afín. |
| <b>Experiencia</b> | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Nociones de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Procedimientos de oficina.
- Manejo de paquetes informáticos.
- Manejo del Sistema GUATECOMPRAS y Sistema de Gestión Institucional (SIGES).
- Archivística y gestión documental.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                       |                                       |   |  |
|-----------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |                                       | Nivel Ocupacional: 2                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad              | Calidad y Calidez en el Servicio      | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Búsqueda de la información            |                                       |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Colaboración                                     | Responsabilidad                       | Resiliencia                           |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Control de órdenes de compra                     | Gestión de cotizaciones y proveedores | Ejecución de compras y contrataciones |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Atención al usuario                              | Adaptación al cambio                  |                                       |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                                       |                                       |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

No aplica.



#### 15.8.4. Jefe de la Unidad de Almacén

##### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |                              |  |                                     |
|--------------------------------------|------------------------------|--|-------------------------------------|
| Título nominal del puesto:           | Jefe                         | Código nominal del puesto:                 | 204                                 |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Almacén | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UA-DPP-114                          |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Compras | Puestos bajo su supervisión:               | Técnico Especializado II de Almacén |

##### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la recepción, registro, almacenamiento, despacho y control de bienes, materiales y suministros del Instituto de la Víctima, conforme al marco normativo aplicable y a los procedimientos institucionales.

##### 3. TAREAS

1. Dirigir y supervisar los procesos de control y registro de ingresos y egresos de bienes, materiales y suministros del Instituto de la Víctima, a través de los sistemas de inventario institucionales, para mantener el control y la adecuada administración de los recursos asignados a la Unidad a su cargo.
2. Establecer y controlar los mecanismos para el archivo y custodia de los formularios de recepción y entrega de bienes y suministros, organizándolos de manera sistemática y accesible, con el propósito de facilitar la disponibilidad de la información para consultas y auditorías.
3. Planificar y coordinar la verificación de existencias de materiales y suministros, mediante inventarios y listas de cotejo con los registros oficiales, para mantener la distribución eficiente y el abastecimiento oportuno a las dependencias del Instituto.
4. Aprobar y supervisar la entrega de bienes, materiales y suministros de acuerdo con las solicitudes debidamente validadas, verificando que se realicen de forma controlada y eficiente, para atender de manera oportuna las necesidades institucionales.
5. Organizar y dirigir las actividades diarias del almacén, aplicando los procedimientos establecidos y emitiendo directrices técnicas al personal a su cargo, con el fin de optimizar el orden y la eficiencia operativa.
6. Verificar las solicitudes de adquisición de bienes y suministros, analizando los niveles de stock y las proyecciones de consumo, para mantener la disponibilidad continua de insumos.
7. Supervisar y controlar el ingreso de mercadería al almacén, verificando que las cantidades, calidad y condiciones de los productos cumplan con las especificaciones técnicas de compra.
8. Implementar y vigilar el mantenimiento del orden y la limpieza en las áreas de almacenamiento, organizando los productos conforme a su clasificación y rotación, para facilitar su acceso y preservar su integridad.
9. Revisar y validar los reportes de existencias de insumos informados por el personal a su cargo, confirmando la exactitud de los datos sobre ingresos, egresos y existencias, para contar con información confiable para la toma de decisiones.
10. Participar en la revisión y actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos del área, aportando criterios técnicos para mantener vigente la documentación institucional.
11. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
12. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
13. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

##### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Compras/ Unidad de Almacén

##### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

##### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|           |   |
|-----------|---|
| Educación | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoría o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
|-----------|---|

Experiencia

Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

**7. CONOCIMIENTOS**

- Principios y técnicas de gestión de inventarios.
- Métodos y normativas de almacenamiento, custodia y control de bodegas.
- Clasificación y características de materiales, suministros y equipos institucionales.
- Manejo y supervisión de sistemas informáticos para el registro de entradas, salidas y existencias.
- Normativa legal y administrativa aplicable a la gestión de bienes y suministros en el sector público.
- Procedimientos de recepción, verificación y despacho de mercadería.
- Métodos de control de stock y elaboración de reportes de inventario.
- Normas de seguridad e higiene en el almacenamiento de bienes.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                     |                                       |   |  |
|---|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b>         |                                       |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio      | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Oral                                | Habilidad Numérica                  |                                       |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Responsabilidad                                  | Manejo de situaciones bajo presión  |                                       |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Control y registro de almacén                    | Custodia de materiales y equipos    | Supervisión de operaciones de almacén |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                       |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales |                                       |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

No aplica.



**15.8.4.1. Técnico Especializado II de Almacén**
**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|   |                                     |   |            |
|---|-------------------------------------|---|------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Técnico Especializado II            | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 402        |
| <b>Título funcional:</b>                    | Técnico Especializado II de Almacén | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | UA-DPP-115 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe de la Unidad de Almacén        | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica  |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto responsable de ejecutar y controlar las actividades operativas relacionadas con la recepción, registro, control, administración, despacho y almacenamiento de materiales, suministros, bienes y equipos, procurando la eficiencia y el cumplimiento de los procedimientos internos de la Unidad de Almacén.

**3. TAREAS**

- Realizar los controles y registros de los ingresos y egresos de bienes, materiales y suministros del Instituto de la Víctima, mediante el uso de los sistemas de inventario institucionales y la documentación correspondiente, para mantener actualizado el control de los bienes almacenados.
- Archivar y custodiar los formularios de recepción y entrega de bienes y suministros, organizándolos de manera sistemática y accesible, para disponer de la información documental cuando sea requerida.
- Verificar las existencias de materiales y suministros en almacén, realizando inventarios físicos y conciliando la información con los registros de ingresos y egresos, para mantener niveles adecuados de abastecimiento.
- Realizar la entrega de bienes, materiales y suministros conforme a las solicitudes autorizadas y a los procedimientos establecidos, registrando los movimientos correspondientes en el sistema de inventario institucional.
- Coordinar y ejecutar las actividades diarias del almacén, siguiendo los procedimientos establecidos y las directrices del jefe inmediato, para mantener el orden y la eficiencia en la operación.
- Preparar las solicitudes de adquisición de bienes y suministros, identificando las necesidades de reposición según los niveles de stock, para procurar la disponibilidad continua de los insumos.
- Verificar el ingreso de mercadería al almacén, comprobando que las cantidades y condiciones correspondan a lo establecido en los documentos de compra.
- Mantener el orden y la limpieza de las áreas de almacenamiento, organizando los productos según su clasificación y rotación, para facilitar el acceso y preservar la integridad de los bienes.
- Elaborar reportes de movimientos de inventario, detallando los ingresos, egresos y existencias actuales, para proporcionar información precisa sobre el estado de los bienes almacenados.
- Participar en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, aportando observaciones y sugerencias, para mantener la documentación institucional al día.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección Administrativa / Departamento de Compras/ Unidad de Almacén

**5. RELACIONES LABORALES**

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Internas</b> | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| <b>Externas</b> | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Educación</b>   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Contaduría Pública o en una carrera afín. |
| <b>Experiencia</b> | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

### 7. CONOCIMIENTOS

- Principios de gestión de inventarios.
- Técnicas de almacenamiento y control de bodegas.
- Conocimiento de materiales y suministros de oficina e institucionales.
- Manejo de sistemas de registro de entradas y salidas.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                               |                                    |   |  |
|-----------------------------------|--|-------------------------------|------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |                               | Nivel Ocupacional: 2               |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad      | Calidad y Calidez en el Servicio   | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita          |                                    |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Colaboración                                     | Responsabilidad               | Resiliencia                        |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Recepción de bienes y suministros                | Control y registro de almacén | Despacho y distribución de insumos |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario           |                                    |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                               |                                    |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

No aplica.



### 15.8.5. Jefe de la Unidad de Centro de Costos

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |                                       |   |  |
|---|---------------------------------------|---|--|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Jefe                                  | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 204  |
| <b>Título funcional:</b>                    | Jefe de la Unidad de Centro de Costos | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | UCC-DPP-116                                  |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Compras      | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | Técnico Especializado II de Centro de Costos |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto responsable de planificar, dirigir, coordinar y controlar los procesos administrativos y técnicos relacionados con la gestión de adquisiciones, clasificación del gasto, manejo presupuestario y control de insumos institucionales, aplicando la normativa vigente y los procedimientos institucionales.

#### 3. TAREAS

- Dirigir y validar la creación y gestión de pre-órdenes de compra, revisando los requerimientos y la disponibilidad presupuestaria, con el fin de iniciar de forma ordenada y conforme a la normativa los procesos de adquisición de bienes y servicios.
- Supervisar y coordinar la consulta y asignación de códigos de insumos en el catálogo del Ministerio de Finanzas Públicas, verificando que correspondan a los bienes, suministros, obras y servicios requeridos, para facilitar la elaboración de los formularios de requerimiento.
- Controlar y autorizar el uso del Sistema de Gestión (SIGES) para el ingreso de insumos y la formulación del proyecto de presupuesto institucional, procurando la precisión de la información y el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Planificar y coordinar el proceso de recopilación de necesidades de insumos de las distintas direcciones, consolidando la información para los procesos de compra y la formulación presupuestaria.
- Revisar y aprobar los informes elaborados para la Dirección Administrativa, verificando que la información sobre clasificación del gasto y movimientos presupuestarios sea precisa y completa para la toma de decisiones.
- Supervisar la clasificación del gasto conforme al catálogo de insumos, revisando de forma minuciosa los requerimientos remitidos por las direcciones, para mantener un registro presupuestario adecuado.
- Coordinar y participar en la actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de procesos y procedimientos del área, aportando criterios técnicos para mantener vigente la documentación.
- Vigilar la actualización de los registros de centros de costo y asignaciones presupuestarias, revisando periódicamente la información en el sistema, para mantener la exactitud de los datos financieros.
- Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
- Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Compras/ Unidad de Centro de Costos

#### 5. RELACIONES LABORALES

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Internas</b> | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| <b>Externas</b> | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Educación</b>   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoría o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| <b>Experiencia</b> | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa de adquisiciones y contrataciones del sector público.
- Procedimientos de clasificación del gasto y catálogo de insumos del Ministerio de Finanzas Públicas.
- Principios y técnicas de formulación y control presupuestario.

- Manejo avanzado del Sistema de Gestión (SIGES) y otras plataformas institucionales de control financiero.
- Métodos de análisis de requerimientos y planificación de compras.
- Procedimientos administrativos para la elaboración de informes financieros y presupuestarios.
- Normas internas y lineamientos administrativos aplicables a la gestión de recursos institucionales.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                      |                                      |   |  |
|-----------------------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  |                                      | Nivel Ocupacional: 4                 |   |  |
| Esenciales (CORE)                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad             | Calidad y Calidez en el Servicio     | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                           | Comprensión Lectora                              | Habilidad Numérica                   |                                      |   |  |
| Conductuales                      | Inteligencia emocional                           | Responsabilidad                      |                                      |   |  |
| Específicas o Técnicas            | Clasificación de insumos institucionales         | Elaboración de pre-órdenes de compra | Gestión de requerimientos de insumos |   |  |
| Genéricas o transversales         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                  |                                      |   |  |
| Gerenciales                       | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales  |                                      |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

No aplica.



### 15.8.5.1. Analista C-II de Centro de Costos

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado II                     | Código nominal del puesto:                 | 402         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado II de Centro de Costos | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UCC-DPP-117 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Centro de Costos        | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de ejecutar las actividades de clasificación y registro del gasto, apoyar en la consulta de códigos de insumos y operar el Sistema de Gestión (SIGES), velando por el cumplimiento de la normativa presupuestaria y contribuyendo a la formulación del presupuesto del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Crear y gestionar las pre-órdenes de compra, basándose en los requerimientos de compra y verificando la disponibilidad presupuestaria, para iniciar el proceso de adquisición de bienes y servicios.
2. Apoyar en la consulta de códigos de insumos en el catálogo de insumos del Ministerio de Finanzas Públicas, identificando los códigos correctos según los requerimientos de bienes, suministros, obras y servicios, para facilitar la elaboración del Formulario de Requerimiento.
3. Operar el Sistema de Gestión (SIGES), ingresando los insumos necesarios para la formulación del proyecto de presupuesto de la Institución, con precisión y en los plazos establecidos, para contribuir a la planificación financiera.
4. Coordinar cuando le sea requerido, el proceso de solicitud de insumos que solicite el Instituto de la Víctima, comunicándose con las diferentes direcciones y recopilando sus necesidades, para ser utilizados en los procesos de compras y formulación presupuestaria.
5. Elaborar informes al jefe inmediato, recopilando y presentando datos sobre la clasificación del gasto y los movimientos presupuestarios, para apoyar la toma de decisiones.
6. Clasificar el gasto de acuerdo con lo que establece el catálogo de insumos, revisando detalladamente cada requerimiento de las diferentes direcciones, para propiciar un adecuado registro presupuestario.
7. Participar cuando le sea requerido en la actualización de los reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de los procesos y procedimientos de su área, aportando observaciones y sugerencias, para mantener la documentación institucional al día.
8. Mantener actualizados los registros de los centros de costo y las asignaciones presupuestarias, verificando periódicamente la información en el sistema, para procurar la exactitud de los datos financieros.
9. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
10. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
11. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección Administrativa / Departamento de Compras/ Unidad de Centro de Costo

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Conocimiento del Catálogo de Insumos del Ministerio de Finanzas Públicas.
- Manejo del Sistema de Gestión (SIGES) y de sistemas contables/presupuestarios similares.
- Principios de contabilidad y presupuesto público.
- Procesos de compras y contratación administrativa.

- Normativa presupuestaria y disposiciones aplicables a la ejecución del gasto público.
- Régimen de contrataciones administrativas del Estado.
- Elaboración y análisis de reportes financieros institucionales.
- Gestión y control de centros de costo y asignaciones presupuestarias.

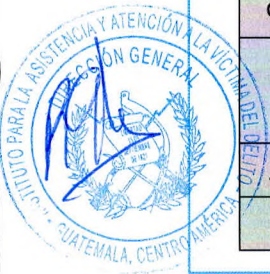
**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                      |                                  |   |  |
|--|--|--------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                      | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| Esenciales (CORE)                          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad             | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                    | Comunicación Escrita                             | Habilidad Numérica                   |                                  |   |  |
| Conductuales                               | Colaboración                                     | Proactividad                         | Responsabilidad                  |   |  |
| Específicas o Técnicas                     | Elaboración de reportes de gasto                 | Gestión de requerimientos de insumos | Operación SIGES–insumos          | Clasificación de insumos institucionales        |  |
| Genéricas o transversales                  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                  |                                  |   |  |
| Gerenciales                                |  |                                      |                                  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

No aplica.





- Descriptores de puestos

**16. Director de Recursos Humanos**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

|                                      |                              |  |  |
|--------------------------------------|------------------------------|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Director                     | Código nominal del puesto:                 | 103  |
| Título funcional:                    | Director de Recursos Humanos | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DRH-DPP-118  |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director General             | Puestos bajo su supervisión:               | Jefe del Departamento de Capacitación y Formación.<br>Jefe del Departamento de Nóminas y Planillas.<br>Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal.<br>Jefe del Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos.<br>Profesional Laboral de Recursos Humanos.<br>Asistente Administrativo de Recursos Humanos.<br>Asistente Profesional de Recursos Humanos. |

**2. NATURALEZA DEL PUESTO**

Puesto directivo que tiene como propósito asesorar, formular propuestas y ejecutar políticas institucionales relacionadas con la administración de recursos humanos; comprendiendo los procesos de admisión, gestión de personal, definición y actualización de puestos, inducción, así como el fortalecimiento del desarrollo organizacional en el ámbito laboral; dando seguimiento al cumplimiento de la normativa emitida por la Dirección General y demás disposiciones legales e internas aplicables en el materia laboral.

**3. TAREAS**

1. Planificar, dirigir y supervisar las actividades de los Departamentos y Unidades de la Dirección de Recursos Humanos mediante la verificación de su ejecución en apego a la normativa vigente, con el propósito de propiciar el cumplimiento técnico y legal de los procesos del área.
2. Definir las políticas, estrategias y procedimientos del sistema de administración de recursos humanos, con base en los lineamientos institucionales y la normativa vigente aplicable, con el propósito de establecer directrices claras y coherentes para la gestión del talento humano.
3. Coordinar las actividades del sistema de administración de recursos humanos, conforme a las políticas y procedimientos establecidos, para desarrollar eficazmente las estrategias definidas y contribuir al logro de los objetivos institucionales.
4. Administrar y coordinar en conjunto con los jefes de departamentos de la Dirección de Recursos Humanos los procesos de reclutamiento, selección, acciones de personal, sistema de clasificación de puestos y salarios, el proceso de nómina y desarrollo de personal mediante la aplicación de directrices operativas y procedimientos establecidos en el Manual de Normas y Procedimientos, con el objetivo de fortalecer la eficiencia operativa y la adecuada gestión del talento humano institucional.
5. Coordinar y supervisar los procesos de traslado y reubicación de personal del Instituto de la Víctima, con base en la normativa vigente y las directrices institucionales aplicables, previa solicitud escrita del Director o Jefe del Departamento o Unidad, con la finalidad de atender las necesidades operativas y organizacionales del recurso humano.
6. Certificar documentos que le sean requeridos por las dependencias del Instituto, con la finalidad de acreditar la autenticidad de la documentación o información que obra en los archivos de Recursos Humanos.
7. Notificar los documentos generados en los procesos relacionados con el personal de la Institución, a fin de dar cumplimiento a las acciones administrativas que correspondan.
8. Formular proyectos y propuestas de mejora en la administración del recurso humano, basados en el análisis de indicadores de desempeño y diagnósticos institucionales para fomentar el desarrollo organizacional, la mejora continua y el fortalecimiento institucional.
9. Atender y proponer soluciones ante los casos planteados por las autoridades del Instituto de la Víctima con base en el análisis de información y la aplicación de criterios normativos pertinentes, emitiendo alternativas viables dentro del ámbito de su competencia.
10. Participar en la solución de conflictos laborales mediante reuniones, entrevistas y estrategias de mediación, tomando como fundamento la normativa vigente, con la finalidad de fomentar un ambiente laboral estable y funcional.
11. Asesorar a las autoridades institucionales en administración del recurso humano a través de recomendaciones fundamentadas en la normativa vigente, contribuyendo a la toma de decisiones estratégicas y operativas.



12. Organizar el registro y control del recurso humano institucional a través del departamento a su cargo mediante una base de datos actualizada que incluya ubicación física, nivel académico, trayectoria laboral, entre otros, con el propósito de disponer de información útil que facilite la planificación y gestión del talento humano.
13. Supervisar el cumplimiento de las instrucciones emitidas por el Despacho de la Dirección General, así como de las disposiciones legales y administrativas aplicables por medio de la socialización de información, el seguimiento y la coordinación interna utilizando los medios de comunicación institucional establecidos, para mantener la operatividad institucional dentro del marco normativo aplicable.
14. Coordinar el desarrollo e implementación de programas de autocuidado dirigidos al recurso humano del Instituto de la Víctima mediante estrategias diseñadas para promover la salud física y emocional del personal con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del bienestar integral del talento humano institucional.
15. Participar en la actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativo y registros de procesos y procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos a través del análisis técnico de los documentos vigentes y su adecuación a las necesidades operativas actuales, con el propósito de mantener actualizados y aplicables los instrumentos técnicos de gestión del talento humano.
16. Dirigir la elaboración o actualización del Manual de Puestos y Salarios, con base en las escalas salariales aprobadas por la Dirección General con el propósito de establecer una estructura organizacional alineada a la normativa vigente del Instituto de la Víctima.
17. Gestionar la contratación de servicios técnicos o profesionales requeridos mediante análisis de necesidades operativas y validación presupuestaria, contribuyendo al fortalecimiento institucional mediante la atención de requerimientos específicos.
18. Gestionar el registro y control del tiempo laborado por el personal del Instituto de la Víctima de conformidad con la normativa laboral vigente con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones aplicables y optimizar la planificación del recurso humano.
19. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
20. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
21. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Psicología, Psicología Industrial, Administración de Empresas, Administración Pública, Ciencias Sociales o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo. Preferiblemente, acreditar título de maestría o especialización en Recursos Humanos o carrera afín. |
| Experiencia | Se requieren cinco años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa laboral y administrativa aplicable a la gestión del recurso humano.
- Lineamientos técnicos para la elaboración, aplicación y evaluación de políticas, manuales e instructivos de Recursos Humanos, conforme a los procedimientos administrativos y las necesidades operativas de la institución.
- Procesos técnicos de administración de personal en el sector público, tales como reclutamiento, selección, nombramientos, acciones de personal, clasificación de puestos, control de asistencia y gestión de nómina.
- Metodologías de análisis institucional y evaluación del desempeño, orientadas a la formulación de proyectos de mejora continua, desarrollo organizacional y fortalecimiento del talento humano.
- Estrategias de intervención para la resolución de conflictos laborales y mejora del clima organizacional, mediante técnicas de mediación, conciliación y acompañamiento psicosocial dentro del marco normativo vigente.
- Sistemas de información y control administrativo del recurso humano, enfocados en el manejo de bases de datos actualizadas que respalden la planificación, supervisión y toma de decisiones institucionales.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto        |  |                                       |                                  |   |  |
|--|--|---------------------------------------|----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Directiva</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>5</b>           |                                  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                 | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad              | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                           | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                  |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                      | Inteligencia emocional                           | Manejo de situaciones bajo presión    |                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>            | Administración del recurso humano                | Gestión de políticas y procedimientos | Aplicación de normativa laboral  |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>         | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                   |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                       | Liderazgo institucional                          | Gestión estratégica institucional     |                                  |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



## 16.1. Profesional Laboral de Recursos Humanos

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado III           | Código nominal del puesto:                 | 304         |
| Título funcional:                    | Profesional Laboral de Recursos Humanos | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DRH-DPP-119 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director de Recursos Humanos            | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de asesorar en materia legal-laboral a la Dirección de Recursos Humanos, contribuyendo a la toma de decisiones y a la correcta aplicación del marco legal y normativo laboral en los procesos de gestión del personal del Instituto de la Víctima.

### 3. TAREAS

- Emitir criterios profesionales en materia legal-laboral, con el propósito de contribuir a la adecuada gestión del talento humano institucional, conforme al marco normativo aplicable.
- Asesorar los procesos de reclutamiento y selección de personal, conforme a la normativa legal aplicable y los lineamientos institucionales vigentes.
- Emitir criterios profesionales para los procesos, actuaciones, disposiciones administrativas y decisiones que se generen en el ámbito de la Dirección de Recursos Humanos, vinculadas con la gestión del recurso humano.
- Aportar criterios profesionales en los procesos de acciones de personal, tales como movimientos, licencias, permisos, suspensiones y otras actuaciones administrativas relacionadas con la relación laboral.
- Participar mediante criterios profesionales en la aplicación del régimen disciplinario institucional, conforme a la normativa interna y legal aplicable.
- Emitir criterios profesionales en materia laboral para los procesos de clasificación de puestos, administración salarial y demás instrumentos de gestión del talento humano, conforme a la normativa vigente.
- Aportar criterios profesionales en los procesos vinculados a la administración de nómina, condiciones laborales y prestaciones, conforme al marco normativo aplicable.
- Contribuir, desde su ámbito profesional, en los procesos de gestión, control y administración del recurso humano, considerando la normativa institucional, legal y los principios de mejora continua.
- Participar en la atención de asuntos en materia laboral que se presenten en la Institución, dentro del ámbito de competencia de la Dirección de Recursos Humanos.
- Emitir criterios profesionales para la elaboración, revisión y actualización de reglamentos, manuales, instructivos, circulares y demás instrumentos normativos o administrativos de la Dirección de Recursos Humanos, desde el enfoque legal-laboral.
- Contribuir mediante criterios profesionales a la atención de requerimientos formulados por las autoridades institucionales, relacionados con materia laboral y gestión del recurso humano.
- Emitir criterios profesionales en los procesos relacionados con la contratación de servicios técnicos o profesionales, desde el enfoque laboral y normativo correspondiente.
- Participar mediante criterios profesionales en los procesos de notificación de actuaciones administrativas en materia laboral, conforme a la normativa aplicable.
- Contribuir en los procesos de registro, control y administración de información y expedientes laborales del personal, desde el enfoque legal-laboral.
- Aportar criterios profesionales para la formulación, análisis y seguimiento de proyectos y propuestas orientadas a la mejora de la administración del recurso humano, en concordancia con los objetivos institucionales.
- Participar, desde el ámbito laboral, en la implementación de programas y acciones institucionales relacionadas con el bienestar del personal, conforme a los lineamientos internos aplicables.
- Dar seguimiento al marco normativo interno y externo en materia laboral, identificando aspectos relevantes para la gestión del talento humano institucional.
- Elaborar informes, opiniones y criterios profesionales en materia laboral que le sean requeridos, dentro del ámbito de su competencia.
- Participar en mesas de trabajo, juntas y otras instancias institucionales relacionadas con temas laborales, cuando así se le requiera.
- Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario en la Licenciatura de Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario, y contar con la calidad de Colegiado Activo.

Preferiblemente, acreditar estudios de especialización en Recursos Humanos o carrera afín.

Experiencia Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Derecho laboral y régimen jurídico del empleo público, aplicable a la relación laboral, la gestión del recurso humano y el régimen disciplinario en instituciones públicas.
- Marco legal y procedimental para la elaboración, interpretación y aplicación de normativa interna en materia de Recursos Humanos.
- Fundamentos jurídicos de la administración de personal, incluyendo los procesos de ingreso, permanencia, movimientos, condiciones laborales y terminación de la relación laboral.
- Procedimiento administrativo y emisión de criterios legales en materia laboral, para la atención de conflictos, actuaciones administrativas y toma de decisiones institucionales.
- Principios y derechos fundamentales en el ámbito laboral, conforme a la legislación vigente y los lineamientos institucionales aplicables.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                    |                                  |   |  |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|---|--|
|                                   | • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b>       |                                    | Nivel Ocupacional: <b>3</b>      |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                  |                                  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Discreción                                       | Manejo de situaciones bajo presión | Responsabilidad                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Análisis legal laboral                           | Criterio jurídico laboral          | Procedimiento legal laboral      | Aplicación normativa laboral                    |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                |                                  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                                    |                                  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

## 16.2. Asistente Profesional de Recursos Humanos

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |             |
|--------------------------------------|---|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-I             | Código nominal del puesto:                 | 308         |
| Título funcional:                    | Asistente Profesional de Recursos Humanos | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DRH-DPP-120 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director de Recursos Humanos              | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de brindar apoyo en la gestión administrativa de la Dirección de Recursos Humanos, en cumplimiento a los procedimientos técnicos y normativos vigentes, contribuyendo a la correcta aplicación de políticas, estrategias y procedimientos institucionales en materia de administración del talento humano.

### 3. TAREAS

1. Revisar la documentación recibida en la Dirección de Recursos Humanos, para la elaboración de nombramientos, ascensos, traslados, permutas, suspensiones, bajas, reinstalaciones y contratos, con el propósito de verificar su cumplimiento con los requisitos establecidos.
2. Velar y dar seguimiento a la documentación para que en la Dirección de Recursos Humanos se realice la correcta y oportuna clasificación y archivo de la correspondencia oficial, para facilitar su localización y consulta cuando sea requerida.
3. Revisar los proyectos de documentos administrativos, tales como oficios, circulares y otros, siguiendo las instrucciones del jefe inmediato.
4. Ingresar, a requerimiento del jefe inmediato, información en reportes de control interno, con el fin de apoyar la elaboración de informes de gestión.
5. Registrar y actualizar el avance administrativo de los proyectos de la Dirección de Recursos Humanos, con el propósito de atender las instrucciones del Director y los objetivos establecidos.
6. Apoyar en la actualización de base de datos del personal institucional, con el fin de contar con información confiable para la planificación administrativa.
7. Atender consultas internas relacionadas con el estado de trámites administrativos, con el propósito de brindar información oportuna y precisa a los trabajadores que lo requieren.
8. Ejecutar otras actividades administrativas asignadas por el jefe inmediato, a través de la aplicación de procedimientos y normativa vigente, con el fin de contribuir al cumplimiento de las funciones de la Dirección de Recursos Humanos.
9. Participar en la actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativo y registros de procesos y procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos a través del análisis técnico de los documentos vigentes y su adecuación a las necesidades operativas actuales, con el propósito de mantener actualizados y aplicables los instrumentos técnicos de gestión del talento humano.
10. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
11. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
12. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos

### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa laboral y administrativa aplicable a la gestión del recurso humano.
- Lineamientos técnicos para la elaboración de manuales y procedimientos de Recursos Humanos, conforme a los procedimientos administrativos y las necesidades operativas de la institución.
- Procedimientos administrativos vinculados a las acciones de personal en el ámbito institucional.
- Técnicas de organización y control del estatus laboral del personal.
- Sistemas de archivo y gestión documental de expedientes del recurso humano

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                    |   |   |  |
|--|--|------------------------------------|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                    | Nivel Ocupacional: <b>3</b>                   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio              | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita               |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Manejo de situaciones bajo presión               | Responsabilidad                    | Proactividad                                  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Administración del recurso humano                | Aplicación de la normativa laboral | Administración documental de Recursos Humanos | Gestión administrativa de trámites de personal  |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Atención al usuario                              | Adaptación al cambio               |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |                                    |   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



### 16.3. Asistente Administrativo de Recursos Humanos

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Técnico Especializado I                      | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 403         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Asistente Administrativo de Recursos Humanos | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DRH-DPP-121 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Director de Recursos Humanos                 | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de apoyo técnico que tiene como propósito brindar asistencia administrativa, documental y organizativa a la Dirección, contribuyendo al funcionamiento eficiente y al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto de la Víctima.

#### 3. TAREAS

1. Apoyar en las distintas gestiones administrativas y operativas, conforme a los lineamientos institucionales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos establecidos.
2. Elaborar documentos oficiales, tales como oficios, providencias, actas, memorandos, entre otros, emitidos por la jefatura inmediata, revisando su contenido mediante la utilización de los formatos institucionales, con el fin de velar por la correcta aplicación de los procedimientos normativos y administrativos vigentes en el marco de la gestión pública.
3. Gestionar el flujo de comunicación entre la unidad administrativa a la que pertenece y las demás dependencias del Instituto de la Víctima, velando por la transmisión clara, oportuna y ordenada de la información, con el propósito de propiciar una comunicación institucional efectiva y alineada a los objetivos estratégicos.
4. Organizar, archivar y resguardar la documentación oficial que ingresa a la unidad administrativa, en formato físico y digital conforme a criterios de confidencialidad y disponibilidad, a fin de facilitar su localización y uso oportuno.
5. Brindar seguimiento a los asuntos institucionales asignados por la jefatura inmediata, verificando avances y cumplimiento de plazos con las áreas responsables, con el propósito de coadyuvar al cumplimiento oportuno de los compromisos institucionales.
6. Organizar la logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, gestionando recursos, espacios, convocatorias y requerimientos operativos, con el objeto de favorecer su desarrollo eficaz, eficiente y alineado a los objetivos institucionales.
7. Recibir, clasificar y trasladar la correspondencia dirigida a la unidad administrativa, conforme a los procedimientos establecidos, con el fin de favorecer su oportuna y correcta tramitación y atención.
8. Preparar minutas, actas, memorias de trabajo y demás documentos administrativos que se deriven de reuniones organizadas por la jefatura inmediata, registrando de forma técnica, legible y ordenada los acuerdos, conclusiones, participaciones y resoluciones, con el propósito de documentar adecuadamente las decisiones institucionales y propiciar su archivo oportuno conforme a los lineamientos establecidos.
9. Coordinar y dar seguimiento a la agenda de la jefatura inmediata, programando actividades de manera estructurada, a fin de facilitar el cumplimiento eficiente de su función directiva.
10. Brindar atención y orientación a visitantes, funcionarios y usuarios que soliciten reunión con la jefatura inmediata, recibéndolos con cortesía institucional y dirigiéndolos según el procedimiento correspondiente, con el propósito de velar por una atención oportuna, ordenada y profesional.
11. Dar seguimiento al avance de los compromisos asumidos por la unidad administrativa, registrando avances y pendientes para contribuir al cumplimiento de metas definidas.
12. Elaborar reportes periódicos de actividades administrativas de la unidad, utilizando herramientas de ofimática y formatos institucionales, para facilitar el control de gestión y la toma de decisiones.
13. Realizar las solicitudes de servicios institucionales (mantenimiento, soporte técnico, insumos, entre otros), gestionando los requerimientos ante las áreas correspondientes, para procurar la operatividad continua de la unidad administrativa.
14. Participar en procesos de capacitación institucionales y actividades de formación continua, asistiendo a talleres, cursos, inducciones y otras instancias de aprendizaje relacionadas con sus funciones, para fortalecer sus competencias, actualizar conocimientos y contribuir a una gestión administrativa alineada con las buenas prácticas del servicio institucional.
15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Administración de Empresas, Administración Pública o en una carrera afín al área administrativa.

Experiencia Se requiere dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Procedimientos administrativos en el sector público para la elaboración, gestión y archivo de documentación oficial en formatos físicos y digitales.
- Normativa de redacción oficial y uso de formatos institucionales para la elaboración de oficios, actas, memorandos y minutas conforme a lineamientos administrativos vigentes.
- Técnicas de comunicación institucional para la transmisión clara y oportuna de información, redacción de actas y gestión del flujo de instrucciones entre dependencias.
- Organización de agendas, coordinación logística de reuniones, eventos y actividades institucionales, incluyendo gestión de recursos y seguimiento de compromisos.
- Protocolos de atención institucional a usuarios, funcionarios y visitantes, aplicando normas de cortesía, orientación y canalización adecuada de solicitudes.
- Manejo de herramientas tecnológicas aplicadas a la gestión administrativa, incluyendo Microsoft Office, correo institucional y plataformas de archivo digital.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |   |  |   |  |
|--|--|---|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |   | Nivel Ocupacional: <b>2</b>                    |   |  |
| Esenciales (CORE)                      | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                      | Calidad y Calidez en el Servicio               | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                          |  |   |  |
| Conductuales                           | Responsabilidad                                  | Colaboración                                  | Discreción                                     |   |  |
| Específicas o Técnicas                 | Administración del recurso humano                | Administración documental de Recursos Humanos | Gestión administrativa de trámites de personal |   |  |
| Genéricas o transversales              | Atención al usuario                              | Adaptación al cambio                          |  |   |  |
| Gerenciales                            |  |   |  |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



## 16.4. Jefe del Departamento de Nóminas y Planillas

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |  |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado I                         | Código nominal del puesto:                 | 203                                    |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Nóminas y Planillas | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DNP-DPP-122                            |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director de Recursos Humanos                 | Puestos bajo su supervisión:               | Profesional B-I de Nóminas y Planillas |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura que tiene el propósito de coordinar y supervisar la elaboración de las nóminas institucionales correspondientes al pago de salarios, bonos, complementos y demás remuneraciones asignadas al personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito; velando por el cumplimiento de las disposiciones legales, lineamientos presupuestarios y procedimientos internos aplicables, procurando la ejecución oportuna y conforme a lo establecido en el marco normativo vigente

### 3. TAREAS

- Planificar, coordinar y supervisar las actividades operativas, administrativas y técnicas relacionadas con la preparación, revisión, validación y emisión de las planillas de sueldos, bonificaciones, descuentos y demás conceptos asociados al pago del personal del Instituto, con base en la normativa vigente y el cronograma institucional, con el propósito de cumplir con las obligaciones laborales en los tiempos establecidos.
- Revisar y operar los movimientos de personal del mes, incluyendo ingresos, egresos, ascensos, licencias, suspensiones, reincorporaciones, y otras acciones administrativas que incidan en la emisión de nómina, comparando los documentos que respaldan la emisión de nómina con las disposiciones aplicables, con el propósito de ejecutar los pagos en apego a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
- Verificar y registrar los pagos efectuados al personal del Instituto de la Víctima, llevando controles y registros actualizados, con base en documentos de respaldo emitidos por las unidades responsables, con el fin de mantener alineación con el marco normativo vigente.
- Aplicar los movimientos administrativos que afectan la nómina, tales como descuentos, bonificaciones, retenciones fiscales y ajustes salariales del personal con base en las disposiciones aplicables y las autorizaciones correspondientes, con el fin de cumplir con las obligaciones administrativas derivadas del vínculo laboral.
- Realizar los cálculos por concepto de subsidios derivados de suspensiones autorizadas por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), de acuerdo con el procedimiento específico y las disposiciones correspondientes, a fin de ejecutar el pago que corresponde a los trabajadores en situación de suspensión laboral, conforme al régimen vigente del IGSS.
- Coordinar la emisión de certificados del IGSS y demás documentos relacionados con base en los registros de nómina y la documentación verificable generada en el proceso de pago, con la finalidad de respaldar trámites administrativos del personal.
- Aplicar y registrar las retenciones y demás cálculos relacionados al Impuesto Sobre la Renta (ISR) correspondientes al personal sujeto a este tributo con base en la normativa fiscal vigente, los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y los datos verificados en los registros oficiales de nómina, con el objetivo de dar cumplimiento a las obligaciones tributarias institucionales derivadas del régimen de retención y liquidación del ISR.
- Verificar y registrar el cumplimiento de la obligación anual de pago del boleto de ornato por parte del personal del Instituto de la Víctima con base en los comprobantes entregados, los lineamientos establecidos por las municipalidades y los registros administrativos del área de nómina con la finalidad de incorporar el control correspondiente al expediente tributario individual y cumplir con los requisitos para trámites institucionales y fiscales.
- Efectuar el cálculo y trámite de pago de prestaciones laborales y prestaciones post mortem derivadas del retiro o fallecimiento del trabajador del Instituto de la Víctima de conformidad con las disposiciones internas y normativa vigente, utilizando los respaldos documentales emitidos por las unidades competentes y los registros institucionales para gestionar correctamente los pagos correspondientes a derechos adquiridos por el personal o sus beneficiarios legales.
- Llevar registro y control de los contratos institucionales que implican obligaciones de pago recibiendo, revisando y registrando los informes y facturas correspondientes, a través de facilitar el seguimiento administrativo, presupuestario y contable de los compromisos adquiridos mediante contratación externa, incluyendo el control de las partidas presupuestarias asignadas, en cumplimiento de la normativa relacionada vigente.

11. Elaborar las nóminas correspondientes a aguinaldo, bono 14 y pagos especiales autorizados por ley, con base en la verificación de requisitos legales, registros presupuestarios vigentes y la documentación de respaldo requerida por los procedimientos institucionales con el objetivo de ejecutar los pagos extraordinarios conforme a lo establecido en la normativa aplicable y respaldar su legalidad y oportunidad ante instancias de control.
12. Integrar y resguardar los expedientes de respaldo de las nóminas ordinarias y extraordinarias procesadas compilando las planillas, cálculos, autorizaciones, documentos de respaldo y registros presupuestarios conforme a los procedimientos internos y normativos vigentes, con el objetivo de proporcionar evidencia documental para efectos de auditoría interna, fiscalización externa y control institucional.
13. Promover la mejora continua de los procesos de nóminas mediante revisión interna y propuesta técnica, con la finalidad de optimizar la gestión operativa del área.
14. Informar a la Dirección de Recursos Humanos, sobre las actividades realizadas mediante reportes específicos o periódicos según requerimiento con el fin de contribuir a la toma de decisiones estratégicas del área.
15. Registrar el pago de bonos extraordinarios y otros estipendios económicos cuando corresponda, en cumplimiento a la normativa vigente.
16. Cumplir y velar por el cumplimiento de las instrucciones y disposiciones emitidas mediante la aplicación de las directrices del Despacho Superior y la Dirección de Recursos Humanos, por medio de la ejecución de lo instruido conforme a la normativa vigente.
17. Participar en la actualización de reglamentos, manuales e instructivos del área aportando criterios técnicos y experiencia operativa, para mantener actualizados los instrumentos normativos del área.
18. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
19. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
20. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos/ Departamento de Nóminas y Planillas.

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario en administración de empresas, Contador Público y Auditor, Ciencias Sociales o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa laboral, presupuestaria y tributaria aplicable a la administración pública, vinculada a la gestión de nóminas, sueldos, bonificaciones, retenciones y prestaciones laborales.
- Manejo de sistemas de registro y control de nóminas institucionales, conforme a las disposiciones legales vigentes en materia de administración de recursos humanos del sector público.
- Aplicación de principios y procedimientos de formulación, ejecución y control presupuestario, orientados a la correcta asignación y registro de partidas relacionadas con el pago de remuneraciones.
- Técnicas de administración documental para la integración y conservación de expedientes de nómina, bajo criterios de clasificación, control de acceso y custodia institucional.
- Uso de sistemas electrónicos de información y plataformas digitales gubernamentales, para la generación de reportes, certificaciones laborales, control de retenciones fiscales y seguimiento de compromisos presupuestarios.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:



| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                     |                                    |   |  |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |                                     | Nivel Ocupacional: <b>4</b>        |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio   | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| Básicas                                 | Comprensión Lectora                              | Habilidad Numérica                  |                                    |   |  |
| Conductuales                            | Resiliencia                                      | Responsabilidad                     |                                    |   |  |
| Específicas o Técnicas                  | Elaboración de nóminas y planillas               | Gestión de Guatenóminas             | Control de movimientos de personal |   |  |
| Genéricas o transversales               | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                    |   |  |
| Gerenciales                             | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales |                                    |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

### 16.4.1. Profesional B-I de Nóminas y Planillas

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado B-I                | Código nominal del puesto:                 | 306         |
| Título funcional:                    | Profesional B-I de Nóminas y Planillas       | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DNP-DPP-124 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Nóminas y Planillas | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto profesional responsable de ejecutar los procesos técnicos y administrativos relacionados con la elaboración, revisión y registro de las nóminas institucionales correspondientes al pago de salarios, bonos, complementos y demás remuneraciones asignadas al personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito; aplicando las disposiciones legales, lineamientos presupuestarios y procedimientos internos vigentes, procurando la exactitud, consistencia y oportunidad en la gestión de los pagos conforme al marco normativo aplicable.

#### 3. TAREAS

1. Elaborar las planillas institucionales de sueldos, bonificaciones, descuentos y demás conceptos aplicables con base en los lineamientos establecidos y el cronograma institucional, con el objetivo de contribuir a la ejecución oportuna de los pagos al personal conforme a la normativa vigente.
2. Registrar los movimientos mensuales de personal que afectan la nómina utilizando los documentos recibidos de las unidades responsables con el fin de reflejar correctamente los cambios en las planillas conforme a la normativa aplicable.
3. Aplicar los descuentos, bonificaciones, retenciones fiscales y ajustes salariales autorizados ingresando los datos conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente a fin de procesar correctamente las deducciones o complementos en cada ciclo de pago.
4. Actualizar los registros de pagos efectuados al personal del Instituto de la Víctima con base en la información generada durante el procesamiento de planillas con la finalidad de mantener consistencia entre los registros administrativos y los desembolsos realizados.
5. Elaborar las nóminas de aguinaldo, bono 14 y otras remuneraciones extraordinarias autorizadas siguiendo los parámetros presupuestarios y legales aplicables a través de ejecutar los pagos extraordinarios de conformidad con la normativa vigente.
6. Calcular los subsidios derivados de suspensiones laborales reportadas por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), utilizando los formatos oficiales y criterios definidos por la normativa aplicable, con el propósito de ejecutar correctamente el pago correspondiente al trabajador suspendido.
7. Ejecutar los cálculos y elaboración de pagos por prestaciones laborales y post mortem con base en los respaldos recibidos y disposiciones legales aplicables, para contribuir al cumplimiento de los derechos laborales del personal o sus beneficiarios.
8. Apoyar en el proceso de tramitación de las fianzas de caución del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029, conforme a los procedimientos y lineamientos establecidos, con la finalidad de atender los requerimientos administrativos correspondientes.
9. Procesar los informes y facturas relacionadas con contratos institucionales que implican pagos desde nómina, registrando la información según procedimientos internos, para contribuir al control contable y presupuestario de los servicios contratados.
10. Gestionar el proceso para el pago de honorarios del personal contratado bajo el renglón presupuestario 029 "Otras remuneraciones de personal temporal", conforme a los procedimientos, plazos y lineamientos establecidos, con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa aplicable.
11. Imprimir y entregar las constancias de ISR y/o IVA a los prestadores de servicios técnicos o profesionales.
12. Registrar las retenciones y cálculos aplicables al Impuesto Sobre la Renta (ISR) de los trabajadores utilizando los parámetros definidos por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y los registros internos actualizados, para contribuir al cumplimiento de las obligaciones fiscales institucionales vigentes.
13. Controlar el cumplimiento del pago del boleto de ornato por parte del personal mediante la verificación de comprobantes entregados y su registro en el sistema, con el objetivo de mantener actualizado el expediente tributario del trabajador.
14. Emitir las constancias de ingresos, laborales y certificaciones relacionadas con la nómina con base en los registros de planilla y solicitudes recibidas, para respaldar los trámites administrativos y fiscales del personal institucional.



15. Dar seguimiento y realizar las acciones que correspondan, para velar por la vigencia de la colegiación activa presentada por el personal profesional del Instituto de la Víctima, para el pago del bono profesional y otras situaciones administrativas que lo requieran, conforme a los procedimientos y lineamientos establecidos, con la finalidad de cumplir con la normativa aplicable.
16. Integrar los expedientes de respaldo de cada nómina procesada compilando planillas, documentos fuente y registros presupuestarios, con la finalidad de proporcionar soporte documental para auditoría y control institucional.
17. Generar los reportes internos de control de nómina relacionados con movimientos, deducciones, pagos extraordinarios y retenciones fiscales compilando información consolidada a partir de los registros oficiales y las bases de datos institucionales, con el objetivo de proporcionar insumos de seguimiento administrativo, técnico y presupuestario a la jefatura del área.
18. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
19. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
20. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos/ Departamento de Nóminas y Planillas.

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | <p>Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Contador Público y Auditor, Ciencias Sociales o carrera afín, y contar con la calidad de Colegiado Activo.</p> <p>Preferiblemente, contar con estudios de especialización en áreas financieras o carrera afín.</p> |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa laboral, presupuestaria y tributaria aplicable a la administración pública, vinculada a la gestión de nóminas, sueldos, bonificaciones, retenciones y prestaciones laborales.
- Manejo de sistemas de registro y control de nóminas institucionales, conforme a las disposiciones legales vigentes en materia de administración de recursos humanos del sector público.
- Aplicación de principios y procedimientos de formulación, ejecución y control presupuestario, orientados a la correcta asignación y registro de partidas relacionadas con el pago de remuneraciones.
- Técnicas de administración documental para la integración y conservación de expedientes de nómina, bajo criterios de clasificación, control de acceso y custodia institucional.
- Uso de sistemas electrónicos de información y plataformas digitales gubernamentales, para la generación de reportes, certificaciones laborales, control de retenciones fiscales y seguimiento de compromisos presupuestarios.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |                                   |                                    |   |  |
|--|--|-----------------------------------|------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |                                   | Nivel Ocupacional: <b>3</b>        |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad          | Calidad y Calidez en el Servicio   | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Habilidad Numérica                |                                    |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Responsabilidad                                  | Proactividad                      | Colaboración                       |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Aplicación de descuentos laborales               | Cálculo de prestaciones laborales | Elaboración de nóminas y planillas | Gestión de Guatenóminas                         |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico               |                                    |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |                                   |                                    |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



## 16.5. Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |  |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II  | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DRA-DPP-124  |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director de Recursos Humanos   | Puestos bajo su supervisión:               | Analista C-II de Acciones de Personal.<br>Técnico Especializado III de Reclutamiento Selección y Acciones de Personal.<br>Jefe de la Unidad de Registro de Personal. |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de planificar, dirigir y supervisar los procesos de reclutamiento, selección y acciones de personal, en función de las necesidades del Instituto de la Víctima, los cuales realiza mediante la coordinación, supervisión y ejecución de las actividades vinculadas a la elaboración y tramitación de acuerdos administrativos relacionados con nombramientos, ascensos, traslados, permutas, suspensiones, bajas, reinstalaciones y contratos bajo los renglones presupuestarios correspondientes; cumpliendo para el efecto con lo establecido en la normativa vigente.

Asimismo, dirige la Unidad de Registro de Personal, orientando su funcionamiento al orden y organización sistemática de los expedientes vinculados a la gestión del recurso humano.

### 3. TAREAS

- Planificar, coordinar, ejecutar y supervisar las etapas del proceso de reclutamiento y selección mediante la aplicación de procedimientos técnicos y administrativos establecidos, en coordinación con las dependencias solicitantes con el propósito de incorporar recurso humano calificado conforme a las necesidades institucionales y la normativa vigente.
- Informar a la Dirección de Recursos Humanos sobre las actividades realizadas a través de reportes periódicos o específicos cuando le sean solicitados para mantener actualizada la información estratégica del área.
- Coordinar y supervisar la elaboración y resguardo de acuerdos de nombramientos, ascensos, trasladados, permutas, suspensiones de la relación laboral, bajas, reinstalaciones, y elaboración de contratos de los renglones presupuestarios correspondientes, entre otros relacionados con acciones de personal, verificando los requisitos técnicos y legales aplicables, controlando el uso de hojas autorizadas, y utilizando las plataformas oficiales, con el propósito de formalizar las relaciones laborales conforme a la normativa institucional y de la administración pública.
- Certificar actas de toma de posesión, entrega de cargo o ascenso conforme a la normativa institucional y los procedimientos establecidos, para formalizar la incorporación o movimiento del personal.
- Planificar, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con las notificaciones de acciones de personal, el control de asistencia, y la autorización de vacaciones y licencias con o sin goce de salario, aplicando los procedimientos institucionales y en coordinación con los responsables de cada unidad, con la finalidad de velar por la correcta gestión administrativa del recurso humano conforme a la normativa vigente.
- Coordinar las actividades relacionadas con la gestión de la finalización de la relación laboral de los trabajadores verificando el registro de la información correspondiente en los sistemas institucionales con la finalidad de mantener actualizados los movimientos del recurso humano conforme a la normativa vigente.
- Supervisar y validar la actualización de los cuadros de registro de altas, modificaciones y bajas del personal contratado bajo los diferentes renglones presupuestarios vigentes, utilizando los formatos institucionales y coordinando la verificación de la información con las unidades responsables, con la finalidad de mantener la integridad de los registros oficiales y respaldar administrativamente los movimientos del recurso humano conforme a la normativa vigente.
- Coordinar y supervisar la implementación de sistemas de archivo para los expedientes del personal mediante la aplicación de lineamientos técnicos para la recepción, clasificación, conservación, resguardo y consulta de la documentación, conforme a los principios de trazabilidad, confidencialidad y acceso controlado, con el propósito de establecer una gestión documental organizada, segura y eficiente del recurso humano.
- Instruir la atención de requerimientos de carencias de sanciones disciplinarias, entre otros documentos relacionados coordinando con el personal responsable de su emisión, estableciendo procedimientos técnicos de revisión, validación y entrega de la documentación, con el propósito de brindar una respuesta institucional eficiente, verificada y dentro de los plazos establecidos a las solicitudes internas y externas vinculadas a la gestión del recurso humano.

10. Asesorar a la Dirección de Recursos Humanos y otras dependencias en temas de su competencia, mediante criterios técnicos y normativos con el propósito de contribuir al cumplimiento de la función institucional.
11. Promover la mejora continua de los procesos del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal a través de la revisión de prácticas internas y recepción de retroalimentación, para incrementar la eficiencia y calidad de los servicios prestados por la Dirección de Recursos Humanos.
12. Informar a la Dirección de Recursos Humanos sobre las actividades realizadas, presentando reportes periódicos o específicos, con el propósito de proporcionar insumos actualizados para la toma de decisiones estratégicas.
13. Cumplir y coordinar el cumplimiento de las instrucciones de la Dirección General y Dirección de Recursos Humanos a través de seguimiento y ejecución de disposiciones, para mantener la operatividad institucional bajo las directrices superiores.
14. Certificar documentos que le sean requeridos por las dependencias del Instituto, con la finalidad de acreditar la autenticidad de la documentación o información que obra en los archivos de Recursos Humanos.
15. Notificar los documentos generados en los procesos relacionados con el personal de la Institución, a fin de dar cumplimiento a las acciones administrativas que correspondan.
16. Participar en la actualización de reglamentos, instructivos, manuales y registros del área, mediante revisión técnica y consulta con las unidades involucradas, con la finalidad de mantener vigentes los instrumentos normativos de gestión.
17. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
18. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
19. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones De Personal

#### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

Educación Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo.

Preferiblemente acreditar especialización en gestión del talento humano o especialidad afín.

Experiencia Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

#### 7. CONOCIMIENTOS:

- Normativa laboral y administrativa aplicable a la gestión del recurso humano.
- Lineamientos técnicos para la planificación, ejecución y evaluación de procesos de selección y nombramiento de personal.
- Lineamientos técnicos para la elaboración de manuales y procedimientos de Recursos Humanos, conforme a los procedimientos administrativos y las necesidades operativas de la institución.
- Procedimientos administrativos vinculados a las acciones de personal en el ámbito institucional.
- Técnicas de organización y control del estatus laboral del personal.
- Sistemas de archivo y gestión documental de expedientes del recurso humano.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES



A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                     |                                    |   |  |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |                                     | Nivel Ocupacional: 4               |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio   | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Oral                                | Comprensión Lectora                 |                                    |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Inteligencia emocional                           | Discreción                          |                                    |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Proceso de reclutamiento y selección             | Gestión de acciones de personal     | Aplicación de la normativa laboral |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                    |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales |                                    |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 16.5.1. Analista C-II de Acciones de Personal

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Profesional Especializado C-II   | Código nominal del puesto:                 | 307         |
| Título funcional:                    | Analista C-II de Acciones de Personal                                    | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DRA-DPP-125 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto Profesional responsable de brindar apoyo especializado en la gestión de los procesos de reclutamiento, selección y administración de acciones de personal, conforme a las necesidades institucionales definidas por la Dirección de Recursos Humanos del Instituto para la Víctima; por medio de la ejecución de actividades relacionadas con la elaboración, revisión y seguimiento de acuerdos administrativos vinculados a nombramientos, ascensos, traslados, permutas, suspensiones, bajas, reinstalaciones y contratos conforme a los renglones presupuestarios aplicables, en cumplimiento de los procedimientos técnicos y normativos vigentes.

#### 3. TAREAS

1. Recibir y organizar la documentación del candidato verificando que cumpla con los requisitos legales, académicos y de experiencia requeridos para el puesto, registrando su ingreso y conformando el expediente según los lineamientos institucionales, con el propósito de respaldar la contratación bajo los renglones presupuestarios correspondientes.
2. Conformar e identificar el expediente del personal contratado compilando la documentación requerida conforme a la normativa vigente y aplicando criterios de codificación institucional, con el propósito de entregarlo debidamente organizado a la unidad de registro de personal y facilitar su incorporación al sistema institucional de archivo y control.
3. Actualizar y registrar los cuadros de registro de altas, modificaciones y bajas del personal contratado bajo los diferentes renglones presupuestarios vigentes, utilizando formatos institucionales, verificando la información con las unidades responsables y siguiendo instrucciones del jefe inmediato, con el propósito de mantener un control administrativo confiable que respalde los movimientos del recurso humano en los registros oficiales.
4. Elaborar y mantener actualizado un banco digital de datos de candidatos elegibles para los distintos puestos de trabajo del Instituto, registrando información validada conforme a perfiles institucionales, con la finalidad de contar con una fuente de consulta ágil y actualizada que facilite futuros procesos de selección.
5. Elaborar y presentar reportes de las actividades realizadas cuando lo solicite el jefe inmediato, utilizando formatos establecidos y datos actualizados, con el propósito de proporcionar insumos relevantes a la Dirección de Recursos Humanos para la toma de decisiones estratégicas y la planificación operativa del área.
6. Elaborar los Acuerdos de nombramientos, ascensos, trasladados, permutas, suspensiones de la relación laboral, bajas, reinstalaciones, y elaboración de contratos de los renglones presupuestarios correspondientes, entre otros relacionados con acciones de personal, aplicando los procedimientos institucionales y la normativa vigente, con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones legales que rigen la formalización del vínculo laboral.
7. Realizar las gestiones ante la Contraloría General de Cuentas correspondientes a los empleados sujetos a Declaración Jurada Patrimonial, incluyendo nuevas contrataciones, cambios de puesto, incrementos salariales y entregas de cargo del personal contratado bajo los renglones afectos cumpliendo con los procedimientos establecidos y dentro de los plazos legales, con el propósito de dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia y rendición de cuentas previstas en la normativa aplicable.
8. Ejecutar y dar seguimiento a los procesos derivados de los contratos elaborados, como fianzas, aprobaciones, rescisiones, publicaciones en Guatecompras, en el portal de la Contraloría General de Cuentas, envío de contratos y otros procedimientos relacionados, con base en la normativa aplicable y utilizando los sistemas electrónicos institucionales, con el propósito de cumplir con las disposiciones legales y administrativas que regulan la formalización, ejecución y control contractual.
9. Elaborar las actas de toma de posesión, entrega de cargo o ascenso, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos, con el propósito de formalizar adecuadamente los movimientos administrativos y legales del personal.
10. Dar seguimiento y organizar el proceso de actualización de datos por parte del personal del Instituto de la Víctima, verificando su cumplimiento conforme a las obligaciones laborales establecidas en la normativa vigente, con la finalidad de dar cumplimiento a los requerimientos legales en materia de registro y control del recurso humano.
11. Generar y trasladar los reportes de marcaje del personal al jefe inmediato que corresponda, utilizando los registros del sistema de control de asistencia y conforme a los lineamientos establecidos en la normativa interna, con la finalidad de proporcionar información para el control del cumplimiento laboral conforme a la normativa vigente.
12. Controlar, registrar y trasladar para archivo los trámites de acciones de personal solicitados por los trabajadores del Instituto, tales como licencias, vacaciones, gestiones ante el IGSS y otros requerimientos, verificando su correcta



- elaboración conforme a los lineamientos institucionales y documentación de respaldo, con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa vigente y mantener el orden administrativo en la gestión del recurso humano.
13. Dar seguimiento con los jefes inmediatos respecto al uso del carné y uniforme institucional por parte del personal a su cargo, mediante comunicación oficial conforme a la normativa interna, con la finalidad de promover el cumplimiento de las disposiciones que regulan la imagen y representación oficial del Instituto de la Víctima.
  14. Participar en la revisión, elaboración y actualización de manuales, reglamentos y procedimientos del Departamento, aportando criterios técnicos desde la experiencia operativa, con el fin de mantener actualizados los instrumentos normativos de gestión.
  15. Extraer, procesar y remitir al jefe inmediato, los reportes de marcaje desde el sistema de control de asistencia institucional, conforme a parámetros de cumplimiento y normativa interna, para análisis de jefaturas inmediatas.
  16. Atender las solicitudes de información institucional dirigidas a la Dirección de Recursos Humanos mediante la recolección y validación de datos conforme a los procedimientos internos y la normativa vigente, con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones legales aplicables.
  17. Certificar documentos que le sean requeridos por las dependencias del Instituto, con la finalidad de acreditar la autenticidad de la documentación o información que obra en los archivos de Recursos Humanos.
  18. Notificar los documentos generados en los procesos relacionados con el personal de la Institución, a fin de dar cumplimiento a las acciones administrativas que correspondan.
  19. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
  20. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
  21. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones De Personal

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo.<br><br>Preferiblemente acreditar especialización en gestión del talento humano o especialidad afín. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa laboral y administrativa aplicable a la gestión del recurso humano.
- Lineamientos técnicos para la planificación, ejecución y evaluación de procesos de selección y nombramiento de personal.
- Lineamientos técnicos para la elaboración de manuales y procedimientos de Recursos Humanos, conforme a los procedimientos administrativos y las necesidades operativas de la institución.
- Procedimientos administrativos vinculados a las acciones de personal en el ámbito institucional.
- Técnicas de organización y control del estatus laboral del personal.
- Sistemas de archivo y gestión documental de expedientes del recurso humano

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto          |  |  |   |   |  |
|--|--|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Profesional</b> |  |  | Nivel Ocupacional: <b>3</b>             |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                   | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                     | Calidad y Calidez en el Servicio        | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                             | Comunicación Escrita                             | Comunicación Oral                            |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                        | Responsabilidad                                  | Proactividad                                 | Colaboración                            |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>              | Aplicación de la normativa laboral               | Coordinación de evaluaciones y convocatorias | Supervisión de procesos de contratación | Registro y control de expedientes de personal   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>           | Comunicación efectiva                            | Gestión de la información                    |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                         |  |  |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



### 16.5.2. Técnico Especializado III de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |  |   |             |
|---|--|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Técnico Especializado III  | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 401         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Técnico Especializado III de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DRA-DPP-126 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal     | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de realizar actividades de reclutamiento y selección de personal, así como la elaboración, revisión y seguimiento de las acciones de personal que se realizan en la Dirección de Recursos Humanos en cumplimiento de los procedimientos institucionales y la normativa relacionada vigente.

#### 3. TAREAS

1. Validar la documentación presentada por los aspirantes, verificando el cumplimiento de los requisitos legales, académicos y de experiencia establecidos, y estructurar el expediente preliminar conforme a la normativa institucional.
2. Integrar y codificar expedientes de personal contratado, aplicando criterios técnicos de ordenamiento documental y resguardo, para su incorporación al sistema de registro institucional.
3. Registrar y actualizar las variaciones de datos laborales del personal en los sistemas y formatos oficiales, en coordinación con las unidades responsables y conforme a los procedimientos establecidos.
4. Administrar la base de datos digital de candidatos elegibles, incorporando perfiles validados, categorizados y vinculados a funciones institucionales, para su disponibilidad en procesos de selección futuros.
5. Elaborar y gestionar las convocatorias internas y externas de personal, conforme a los lineamientos institucionales y normativa aplicable, para su socialización en los procesos de selección.
6. Generar reportes técnicos sobre el avance y resultados de las actividades ejecutadas, utilizando formatos estandarizados y herramientas informáticas, como insumo para la planificación operativa y análisis de la Dirección de Recursos Humanos.
7. Redactar proyectos de acuerdos administrativos y acciones de personal vinculadas a la gestión contractual y movimientos laborales, conforme a los renglones presupuestarios y el marco legal aplicable.
8. Ejecutar trámites técnicos ante la Contraloría General de Cuentas, conforme a los lineamientos legales.
9. Dar seguimiento técnico a los contratos de personal, mediante el uso de plataformas electrónicas y normativa vigente.
10. Elaborar los proyectos de acuerdos de baja de personal y realizar las notificaciones correspondientes, conforme al marco legal y procedimientos institucionales aplicables.
11. Elaborar actas administrativas de toma de posesión, ascenso o entrega de cargo, aplicando formatos oficiales y disposiciones legales, para formalizar los movimientos del personal en el expediente institucional.
12. Coordinar y sistematizar el proceso de actualización de datos laborales del personal, conforme a los lineamientos establecidos, asegurando su integración al sistema de gestión de recursos humanos.
13. Tramitar y registrar solicitudes de acciones de personal gestionadas por los trabajadores, como licencias, vacaciones, entre otras, aplicando procedimientos técnicos de validación documental y registro.
14. Dar seguimiento al cumplimiento de normas internas sobre uso de uniforme y carné institucional, mediante control administrativo y comunicación formal con las jefaturas responsables.
15. Participar en la revisión técnica y actualización de manuales, reglamentos y procedimientos del área, aportando insumos derivados de la experiencia operativa y las prácticas institucionales observadas.
16. Atender requerimientos de información institucional solicitados a la Dirección de Recursos Humanos, recopilando y verificando datos con base en las disposiciones legales y técnicas vigentes.
17. Certificar documentos que le sean requeridos por las dependencias del Instituto, con la finalidad de acreditar la autenticidad de la documentación o información que obra en los archivos de Recursos Humanos.
18. Notificar los documentos generados en los procesos relacionados con el personal de la Institución, a fin de dar cumplimiento a las acciones administrativas que correspondan.
19. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
20. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
21. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones De Personal

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Psicología Industrial, administración de empresas o carrera afín. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

**7. CONOCIMIENTOS:**

- Normativa laboral y administrativa aplicable a la gestión del recurso humano.
- Lineamientos técnicos para la planificación, ejecución y evaluación de procesos de selección y nombramiento de personal.
- Lineamientos técnicos para la elaboración de manuales y procedimientos de Recursos Humanos, conforme a los procedimientos administrativos y las necesidades operativas de la institución.
- Procedimientos administrativos vinculados a las acciones de personal en el ámbito institucional.
- Técnicas de organización y control del estatus laboral del personal.
- Sistemas de archivo y gestión documental de expedientes del recurso humano.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                 |   |   |  |
|-----------------------------------|--|---------------------------------|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2            |   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad        | Calidad y Calidez en el Servicio              | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita            |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Responsabilidad                                  | Proactividad                    | Manejo de situaciones bajo presión            |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Proceso de reclutamiento y selección             | Gestión de acciones de personal | Registro y control de expedientes de personal |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Atención al usuario                              | Organización del trabajo        |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                                 |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.





**MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL  
INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

CÓDIGO: DRH-MA-3

VERSIÓN: 2

FECHA DE APROBACIÓN:  
24/06/2026

Página 338 de 357

### 16.5.3. Jefe de la Unidad de Registro de Personal

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |  |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe   | Código nominal del puesto:                 | 204  |
| Título funcional:                    | Jefe de la Unidad de Registro de Personal                                | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | URP-DPP-127                                      |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal | Puestos bajo su supervisión:               | Técnico Especializado II de Registro de Personal |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto a nivel de jefatura de unidad responsable de coordinar, supervisar y verificar las acciones relacionadas con la recepción, registro, distribución y archivo de expedientes del personal activo e inactivo del Instituto de la Víctima, en cumplimiento de la normativa interna y disposiciones legales aplicables, para mantener la adecuada guarda, custodia y conservación documental.

#### 3. TAREAS

1. Planificar las actividades de archivo y gestión documental, estableciendo cronogramas, metodologías de trabajo y mecanismos de supervisión, para que se desarrollen conforme a la normativa técnica y legal vigente.
2. Implementar sistemas de archivo institucional, utilizando criterios archivísticos de organización, clasificación y trazabilidad documental, para optimizar la recepción, custodia, conservación, consulta y egreso de expedientes.
3. Llevar el control de los expedientes de personas con relación laboral finalizada, registrando movimientos y actualizando la información en los sistemas establecidos, para mantener un archivo histórico ordenado y confiable.
4. Proporcionar expedientes al personal autorizado, validando la solicitud, registrando su egreso y reingresándolos al área asignada, para facilitar su consulta sin alterar su integridad.
5. Verificar la correcta anexión de nuevos folios a expedientes existentes, revisando correlatividad, orden cronológico y cumplimiento de requisitos documentales, para mantener la coherencia y trazabilidad del contenido archivado.
6. Supervisar el resguardo de expedientes de personal activo e inactivo, realizando revisiones periódicas y aplicando medidas de control físico y administrativo, para evitar alteraciones, extracciones o pérdidas de documentación.
7. Proponer la actualización de normas y procedimientos archivísticos, analizando las necesidades operativas y la evolución normativa, para mejorar los mecanismos de gestión, custodia y conservación documental.
8. Realizar el inventario anual de expedientes bajo custodia, utilizando herramientas de control y verificación física, para contar con un registro actualizado de la documentación archivada.
9. Identificar las necesidades de mobiliario y espacio físico para archivo, elaborando propuestas técnicas fundamentadas y coordinando con las áreas correspondientes, para propiciar condiciones adecuadas de conservación documental.
10. Presentar informes técnicos de las actividades ejecutadas, consolidando datos relevantes y utilizando formatos institucionales, para proporcionar insumos útiles para la evaluación y toma de decisiones del área.
11. Atender los requerimientos relacionados con constancias y resoluciones disciplinarias o laborales, revisando los expedientes, validando la información y elaborando los documentos conforme a los procedimientos establecidos, para responder a las solicitudes conforme a la normativa vigente.
12. Dar cumplimiento a las instrucciones de la Dirección General y de Recursos Humanos, incorporándolas en la planificación operativa del área y supervisando su ejecución, para mantener la alineación con las disposiciones institucionales y legales aplicables.
13. Verificar el registro de acciones de personal en el sistema correspondiente, revisando la información cargada y actualizando datos cuando sea necesario, para mantener integridad, oportunidad y consistencia en los movimientos registrados.
14. Participar en la actualización de instrumentos normativos y operativos del área, revisando reglamentos, instructivos, manuales y registros, para contribuir al fortalecimiento técnico y organizativo de los procesos institucionales.
15. Certificar documentos que le sean requeridos por las dependencias del Instituto, con la finalidad de acreditar la autenticidad de la documentación o información que obra en los archivos de Recursos Humanos.
16. Notificar los documentos generados en los procesos relacionados con el personal de la Institución, a fin de dar cumplimiento a las acciones administrativas que correspondan.
17. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
18. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
19. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

**4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO**

Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones De Personal/Unidad de Registro de Personal

**5. RELACIONES LABORALES**

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

**6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA**

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo.<br><br>Preferiblemente acreditar especialización en gestión del talento humano o afín. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.   |

**7. CONOCIMIENTOS**

- Técnicas de organización, codificación y foliado de expedientes de personal.
- Procedimientos administrativos para la recepción, archivo, préstamo y resguardo de documentos.
- Sistemas de registro y control de expedientes físicos y digitales.
- Normativa laboral y administrativa aplicable a la gestión de archivos de personal.
- Disposiciones legales sobre acceso a la información y protección de datos personales.
- Lineamientos para la elaboración de constancias laborales y antecedentes disciplinarios.
- Reglamentos institucionales relacionados con la gestión documental y archivo.
- Procesos para la actualización y resguardo de instrumentos normativos del área.
- Criterios para la supervisión operativa y evaluación de actividades administrativas.
- Requerimientos técnicos para la conservación y almacenamiento físico de expedientes.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |  |  |   |  |
|---|--|--|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b>            |  |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad               | Calidad y Calidez en el Servicio       | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Oral                                | Comprensión Lectora                    |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Inteligencia emocional                           | Responsabilidad                        |  |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Registro y control de expedientes de personal    | Administración de archivos de personal | Control de expedientes institucionales |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                    |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales    |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.



### 16.5.3.1. Técnico Especializado II de Registro de Personal

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado II                         | Código nominal del puesto:                 | 402         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado II de Registro de Personal | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | URP-DPP-128 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Registro de Personal        | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de brindar apoyo en las acciones de recepción, registro, distribución y archivo de expedientes del personal activo e inactivo se realicen de conformidad con las disposiciones internas para velar por su archivo, custodia y conservación.

#### 3. TAREAS

- Gestionar y dar seguimiento a las actividades de recepción, registro, distribución, actualización y archivo de expedientes del personal activo e inactivo del Instituto de la Víctima, conforme a la normativa vigente y a requerimiento del jefe inmediato, para mantener la operatividad técnica y legal de los procesos de registro de personal.
- Implementar y mantener sistemas de archivo físico y digital para la gestión de expedientes del personal activo e inactivo, aplicando procedimientos técnicos para recepción, revisión, registro, custodia, conservación, consulta, anexión de documentos, egresos y reingresos, en cumplimiento de la normativa vigente y la responsabilidad legal asignada al manejo institucional del archivo.
- Incorporar la anexión de nuevos folios en los expedientes bajo su custodia, revisando físicamente el orden cronológico y la estructura del sistema de archivo, con la finalidad de preservar la organización y continuidad del archivo institucional.
- Proponer ajustes en normas y procedimientos archivísticos mediante revisión técnica de procesos internos y detección de necesidades operativas, a requerimiento del jefe inmediato, para contribuir a la mejora en la guarda, custodia y conservación de expedientes.
- Realizar el inventario de expedientes de personal activo e inactivo en resguardo, revisando físicamente el archivo y consolidando los registros en formatos institucionales, con el propósito de mantener el control documental actualizado y disponible para fiscalización o consulta.
- Gestionar y verificar el proceso administrativo de registro, inventario y entrega de uniformes institucionales del personal, así como su devolución al momento de finalizar la relación laboral, conforme a los lineamientos institucionales establecidos, con la finalidad de respaldar los procesos administrativos correspondientes.
- Realizar la emisión y entrega oficial de los gafetes institucionales del personal, llevar el control del inventario de los insumos necesarios para su elaboración y dar seguimiento a la devolución del gafete al momento de finalizar la relación laboral, conforme a los lineamientos institucionales establecidos, con la finalidad de respaldar los procesos administrativos correspondientes.
- Elaborar constancias de carencia de sanciones disciplinarias y otros documentos relacionados que sean requeridos a la Dirección de Recursos Humanos, mediante la búsqueda de la documentación en los expedientes del personal, para proporcionar respuestas verificadas dentro de los plazos establecidos.
- Participar en la revisión, elaboración y actualización de manuales, reglamentos y procedimientos de la Unidad, aportando criterios técnicos desde la experiencia operativa y revisión documental, para contribuir al fortalecimiento normativo y funcional del área de Registro de Personal.
- Resguardar y custodiar las actas administrativas, acuerdos, resoluciones y demás documentos emitidos por la Dirección de Recursos Humanos que estén relacionados con los movimientos y situaciones administrativas del personal, incorporándolos en los expedientes correspondientes conforme a la normativa vigente y los procedimientos establecidos, con la finalidad de velar por su conservación, trazabilidad y disponibilidad para los procesos administrativos y legales.
- Llevar el control electrónico y digital de los expedientes bajo su resguardo, mediante el uso de registros en Excel y plataformas digitales institucionales, para mantener actualizada la información archivada y facilitar su disponibilidad para los procesos administrativos.
- Atender las solicitudes de información institucional dirigidas a la Dirección de Recursos Humanos, proporcionando información de los expedientes bajo su custodia, conforme a los procedimientos internos y la normativa vigente, a requerimiento del jefe inmediato, para dar cumplimiento a las disposiciones legales aplicables.
- Certificar documentos que le sean requeridos por las dependencias del Instituto, con la finalidad de acreditar la autenticidad de la documentación o información que obra en los archivos de Recursos Humanos.
- Notificar los documentos generados en los procesos relacionados con el personal de la Institución, a fin de dar cumplimiento a las acciones administrativas que correspondan.

15. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
16. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
17. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones De Personal/Unidad de Registro de Personal

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera afín. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Técnicas de organización, codificación y foliado de expedientes de personal.
- Procedimientos administrativos para la recepción, archivo, préstamo y resguardo de documentos.
- Sistemas de registro y control de expedientes físicos y digitales.
- Normativa laboral y administrativa aplicable a la gestión de archivos de personal.
- Disposiciones legales sobre acceso a la información y protección de datos personales.
- Lineamientos para la elaboración de constancias laborales y antecedentes disciplinarios.
- Reglamentos institucionales relacionados con la gestión documental y archivo.
- Procesos para la actualización y resguardo de instrumentos normativos del área.
- Criterios para la supervisión operativa y evaluación de actividades administrativas.
- Requerimientos técnicos para la conservación y almacenamiento físico de expedientes.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |                          |                                      |   |  |
|--|--|--------------------------|--------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |                          | Nivel Ocupacional: <b>2</b>          |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad | Calidad y Calidez en el Servicio     | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita     |                                      |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Responsabilidad                                  | Colaboración             | Resiliencia                          |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Registro y control de expedientes                | Archivo de expedientes   | Mantenimiento de registros laborales |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Adaptación al cambio                             | Atención al usuario      |                                      |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |                          |                                      |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



## 16.6. Jefe del Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Jefe Especializado II  | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 202  |
| <b>Título funcional:</b>                    | Jefe del Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DPC-DPP-129  |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Director de Recursos Humanos   | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | Jefe de la Unidad de Evaluación del Desempeño<br>Técnico Especializado II de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de desarrollar al recurso humano del Instituto de la Víctima, a través de programas orientados al crecimiento personal y laboral de los trabajadores de manera que aporten sus conocimientos, habilidades y actitudes en apoyo de los objetivos y metas de la Institución; participando en la gestión estratégica y técnica del área, atendiendo requerimientos y participando en proyectos institucionales que fortalezcan la gestión del talento humano.

Asimismo, tiene a su cargo elaborar estudios para la creación y variaciones a puestos de trabajo, de acuerdo con las necesidades del servicio y en respuesta a las dependencias del Instituto de la Víctima que lo soliciten. Tendrá a su cargo la Unidad de Evaluación del Desempeño.

### 3. TAREAS

- Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades relacionadas con el desarrollo del personal del Instituto, conforme a la normativa vigente y lineamientos institucionales, para fortalecer las capacidades del talento humano.
- Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las acciones vinculadas al clima laboral, revisando los informes respectivos y proponiendo medidas de mejora, para contribuir al bienestar organizacional.
- Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las acciones relacionadas con la implementación de programas de desarrollo institucional, integrando criterios técnicos y estratégicos, para apoyar el fortalecimiento de las capacidades institucionales.
- Planificar, coordinar, supervisar y ejecutar las actividades relacionadas con beneficios y/o reconocimientos institucionales, conforme a las políticas internas, para fomentar la motivación y el compromiso de los trabajadores.
- Planificar, coordinar, supervisar y realizar actividades que promuevan la salud física y mental del personal, mediante jornadas, campañas u otras acciones preventivas, para mejorar la calidad de vida laboral.
- Realizar las gestiones correspondientes al trámite, registro y control del carné de recreación de los trabajadores, utilizando los formularios y procedimientos establecidos, para facilitar el acceso a este beneficio.
- Informar a la Dirección de Recursos Humanos sobre las actividades realizadas, mediante la elaboración de informes generales y reportes específicos, para mantener una comunicación efectiva y una gestión documentada.
- Cumplir y velar por que se cumplan las instrucciones emitidas por el Despacho de la Dirección General y la Dirección de Recursos Humanos, así como otras disposiciones legales y administrativas, para contribuir al cumplimiento de las funciones del área.
- Administrar el sistema de clasificación para la creación de puestos y salarios del Instituto, aplicando las disposiciones vigentes y utilizando las escalas salariales aprobadas, para mantener la estructura ocupacional actualizada.
- Elaborar estudios técnicos para la creación o modificación de puestos de trabajo, en atención a las solicitudes de las dependencias del Instituto, para responder a las necesidades operativas del servicio.
- Revisar y avalar los documentos técnicos sobre creación y variaciones de puestos, registrando la información en el sistema correspondiente, para mantener actualizada la base de datos ocupacional.
- Planificar, organizar y coordinar la elaboración del acuerdo analítico de puestos, verificando la ubicación física del personal en conjunto con el Departamento de Reclutamiento, Selección y Acciones de Personal, para mantener la coherencia organizacional.
- Elaborar y actualizar los organigramas institucionales, incorporando los puestos y el personal asignado a cada unidad, para reflejar la estructura organizativa vigente.
- Elaborar las especificaciones de puestos y actualizar el Manual de Puestos y Salarios, conforme a la normativa institucional, para respaldar técnicamente los procesos de gestión de personal.
- Efectuar revisiones periódicas al sistema de clasificación de puestos y salarios, incorporando las actualizaciones necesarias, para mantener su pertinencia y aplicabilidad.
- Emitir constancias sobre atribuciones de puestos, conforme a lo estipulado en el Manual de Puestos y Salarios, para responder a las solicitudes internas y externas que se presenten.

17. Elaborar estudios técnicos relacionados con la clasificación de puestos y salarios, analizando las solicitudes recibidas y planteando alternativas de solución, para atender las necesidades institucionales.
18. Realizar las actividades vinculadas al pago de la fianza de fidelidad de los trabajadores, manteniendo los registros y controles respectivos, para dar cumplimiento a la normativa aplicable.
19. Participar en la actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de procesos del área, aportando criterios técnicos y operativos, para contribuir al fortalecimiento normativo de la gestión del recurso humano.
20. Supervisar la ejecución de los procesos de su área de responsabilidad, verificando el cumplimiento de plazos, procedimientos y calidad técnica de los productos, para contribuir al logro de los objetivos institucionales.
21. Supervisar, a requerimiento del jefe inmediato, las actividades de los departamentos y unidades de la Dirección de Recursos Humanos, mediante la verificación de su ejecución en apego a la normativa vigente.
22. Apoyar a la Dirección de Recursos Humanos en la gestión estratégica y técnica, dando atención a requerimientos internos y externos, con el propósito de velar por la correcta aplicación de los procedimientos en materia de recursos humanos.
23. Representar al Director de Recursos Humanos y emitir decisiones técnicas y administrativas, en ausencia temporal o por delegación expresa de este, con la finalidad de dar continuidad a la gestión y atención de los asuntos institucionales.
24. Firmar constancias laborales, de ingresos y demás certificaciones que correspondan a la Dirección de Recursos Humanos, para atender oportunamente a las solicitudes oficiales.
25. Atender y dar seguimiento a los asuntos técnicos, administrativos y de gestión que le asigne el jefe inmediato, elaborando análisis y propuestas de solución que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.
26. Participar en el diseño, ejecución y seguimiento de proyectos estratégicos de la Dirección de Recursos Humanos, aportando criterios técnicos y propuestas de mejora que fortalezcan la gestión institucional.
27. Certificar documentos que le sean requeridos por las dependencias del Instituto, con la finalidad de acreditar la autenticidad de la documentación o información que obra en los archivos de Recursos Humanos.
28. Notificar los documentos generados en los procesos relacionados con el personal de la Institución, a fin de dar cumplimiento a las acciones administrativas que correspondan.
29. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
30. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
31. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Psicología Industrial, Administración de empresas o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa laboral y presupuestaria aplicable a la administración pública, vinculada a la gestión de nóminas, sueldos, bonificaciones, retenciones y prestaciones laborales.
- Metodologías para la elaboración, análisis y actualización de manuales de puestos, estructuras salariales y sistemas de clasificación.
- Técnicas de desarrollo organizacional, clima laboral y bienestar institucional, así como herramientas para la gestión de programas de salud y reconocimiento laboral.
- Procedimientos para la administración de beneficios laborales, trámites administrativos del personal y documentación de constancias e informes.
- Manejo de plataformas institucionales para el registro, control y seguimiento de información ocupacional y de personal.
- Técnicas de análisis y valuación de puestos, aplicadas a procesos de creación, modificación y clasificación de puestos.
- Procedimientos para la gestión de la compensación, incluyendo el uso de escalas salariales institucionales y elaboración de estudios relacionados.



### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                     |                                     |   |  |
|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  |                                     | Nivel Ocupacional: <b>4</b>         |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>                | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio    | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comprensión Lectora                              | Habilidad Numérica                  |                                     |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Manejo de situaciones bajo presión               | Responsabilidad                     |                                     |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Administración del sistema de puestos y salarios | Desarrollo y bienestar del personal | Análisis y clasificación de puestos |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                 |                                     |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales |                                     |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 16.6.1. Técnico Especializado II de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|   |   |   |             |
|---|---|---|-------------|
| <b>Título nominal del puesto:</b>           | Técnico Especializado II  | <b>Código nominal del puesto:</b>                 | 402         |
| <b>Título funcional:</b>                    | Técnico Especializado II de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos | <b>Código del Descriptor de Perfil de Puesto:</b> | DPC-DPP-130 |
| <b>Título funcional del Jefe inmediato:</b> | Jefe del Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos    | <b>Puestos bajo su supervisión:</b>               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de brindar apoyo en aplicar procesos para desarrollar al recurso humano del Instituto de la Víctima, a través de programas orientados al crecimiento personal y laboral de los trabajadores de manera que aporten sus conocimientos, habilidades y actitudes en apoyo de los objetivos y metas de la Institución.

#### 3. TAREAS

1. Apoyar en la ejecución de actividades relacionadas con el desarrollo del personal del Instituto, siguiendo los lineamientos institucionales y la normativa vigente, para contribuir al fortalecimiento de capacidades del talento humano.
2. Colaborar en la implementación de acciones de evaluación y mejora del clima laboral, revisando reportes y generando insumos técnicos, para apoyar en la promoción del bienestar organizacional.
3. Ejecutar actividades técnicas vinculadas a programas de desarrollo institucional, integrando lineamientos y metodologías definidos por la jefatura, para facilitar su implementación y seguimiento.
4. Apoyar en la coordinación de acciones relacionadas con beneficios y reconocimientos institucionales, según las políticas internas y lineamientos definidos, para fomentar la motivación del personal.
5. Apoyar en la realización de actividades que promuevan la salud física y mental del personal, mediante el desarrollo logístico de campañas, jornadas u otras acciones, para contribuir al bienestar integral del personal.
6. Realizar el trámite, registro y control del carné de recreación de los trabajadores, conforme a los formularios y procedimientos establecidos, para facilitar el acceso a dicho beneficio.
7. Elaborar informes sobre las actividades desarrolladas en el área, siguiendo los formatos y plazos establecidos, para mantener una comunicación documentada con la Dirección de Recursos Humanos.
8. Dar cumplimiento a las instrucciones emitidas por el Despacho de la Dirección General y la Dirección de Recursos Humanos, así como a otras disposiciones aplicables, para contribuir al funcionamiento adecuado del área.
9. Apoyar en la administración del sistema de clasificación de puestos y salarios, ingresando y actualizando información según disposiciones vigentes, para mantener la base de datos ocupacional al día.
10. Elaborar borradores de estudios técnicos para la creación o modificación de puestos, con base en los lineamientos técnicos establecidos, para atender las solicitudes institucionales.
11. Registrar las variaciones de puestos en el sistema correspondiente, revisando la documentación de soporte, para mantener actualizada la información ocupacional.
12. Apoyar en la elaboración del acuerdo analítico de puestos, verificando junto al equipo la ubicación física del personal, para reflejar la dotación real en la estructura organizativa.
13. Diseñar borradores de organigramas institucionales, incorporando cambios en puestos y personal, para facilitar su revisión y validación por parte de la jefatura.
14. Elaborar propuestas de especificaciones de puestos y apoyar en la actualización del Manual de Puestos y Salarios, conforme a los lineamientos técnicos institucionales.
15. Colaborar en las revisiones periódicas al sistema de clasificación de puestos y salarios, procesando la información técnica que permita realizar las actualizaciones correspondientes.
16. Emitir constancias sobre atribuciones de puestos, con base en lo establecido en el Manual de Puestos y Salarios, para atender solicitudes internas o externas.
17. Elaborar insumos técnicos para estudios de clasificación de puestos y salarios, analizando información disponible, para apoyar la toma de decisiones institucionales.
18. Realizar actividades administrativas relacionadas con el pago de la fianza de fidelidad, llevando el registro y control correspondiente, conforme a los procedimientos establecidos.
19. Participar en la revisión y actualización de reglamentos, instructivos, manuales y registros de procesos del área, brindando aportes técnicos desde su experiencia funcional.
20. Ejecutar tareas de seguimiento y control en los procesos asignados, verificando cumplimiento de plazos y procedimientos establecidos, para contribuir al logro de los objetivos del área.
21. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.



22. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
23. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera afín. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Normativa laboral y presupuestaria aplicable a la administración pública, vinculada a la gestión de nóminas, sueldos, bonificaciones, retenciones y prestaciones laborales.
- Metodologías para la elaboración, análisis y actualización de manuales de puestos, estructuras salariales y sistemas de clasificación.
- Técnicas de desarrollo organizacional, clima laboral y bienestar institucional, así como herramientas para la gestión de programas de salud y reconocimiento laboral.
- Procedimientos para la administración de beneficios laborales, trámites administrativos del personal y documentación de constancias e informes.
- Manejo de plataformas institucionales para el registro, control y seguimiento de información ocupacional y de personal.
- Técnicas de análisis y valuación de puestos, aplicadas a procesos de creación, modificación y clasificación de puestos.
- Procedimientos para la gestión de la compensación, incluyendo el uso de escalas salariales institucionales y elaboración de estudios relacionados.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                     |                                    |   |  |
|-----------------------------------|--|-------------------------------------|------------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  | Nivel Ocupacional: 2                |                                    |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio   | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita                |                                    |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Responsabilidad                                  | Responsabilidad Proactividad        | Manejo de situaciones bajo presión |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Administración del sistema de puestos y salarios | Desarrollo y bienestar del personal | Medición del clima laboral         |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Atención al usuario                              | Organización del trabajo            |                                    |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                                     |                                    |   |  |

#### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>16.6.2. Jefe de la Unidad de Evaluación del Desempeño</b>  |  |  |  |
| <b>1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>   |  |  |  |
| Título nominal del puesto:  | Jefe   | Código nominal del puesto:                 | 204  |
| Título funcional:   | Jefe de la Unidad de Evaluación del Desempeño                              | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UED-DPP-131  |
| Título funcional del Jefe inmediato:  | Jefe del Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos | Puestos bajo su supervisión:               | Técnico Especializado II de Evaluación del Desempeño |
| <b>2. NATURALEZA DEL PUESTO</b>   |  |  |  |
| Puesto de jefatura de Unidad responsable planificar y ejecutar los procesos de evaluación del desempeño del personal, actualizando y aplicando instrumentos y procedimientos conforme a la normativa vigente. Además, analiza y reporta los resultados para apoyar la gestión del talento humano y participa en la mejora continua de los reglamentos y procesos del área, atendiendo las instrucciones de su jefe inmediato dentro de su competencia   |  |  |  |
| <b>3. TAREAS</b>  |  |  |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proponer la actualización de los procesos de evaluación del desempeño, analizando las nuevas tendencias técnicas y operativas en la materia, para mejorar el sistema institucional de evaluación.</li> <li>2. Proponer y revisar periódicamente los instrumentos de evaluación del desempeño profesional, aplicando criterios técnicos y funcionales, para mantener su pertinencia y efectividad.</li> <li>3. Programar y proponer la calendarización de las actividades del proceso de evaluación, organizando los períodos y fechas clave, para facilitar su ejecución ordenada.</li> <li>4. Elaborar y presentar las nóminas del personal sujeto a evaluación del desempeño, aplicando los criterios establecidos y los listados oficiales, para someterlas a aprobación de la Dirección General.</li> <li>5. Emitir las constancias de resultados obtenidos en la evaluación del desempeño profesional, utilizando los formatos institucionales, para documentar el rendimiento laboral del personal.</li> <li>6. Notificar al personal evaluado los resultados de su evaluación, utilizando medios institucionales y procedimientos establecidos, para que conozcan su nivel de desempeño.</li> <li>7. Conocer y resolver los recursos de reconsideración presentados contra los resultados de la evaluación, analizando los expedientes y argumentos de cada caso, para emitir resolución conforme a la normativa vigente.</li> <li>8. Presentar a la Dirección General los resultados consolidados del proceso de evaluación del desempeño, elaborando reportes técnicos y gráficos, para facilitar la toma de decisiones estratégicas.</li> <li>9. Elaborar estadísticas anuales sobre los resultados de la evaluación del desempeño profesional, acompañadas de un informe técnico, para remitirlos a la Dirección General como parte de la rendición de cuentas.</li> <li>10. Remitir el informe de evaluación de desempeño profesional al expediente personal del trabajador, utilizando el sistema de archivo institucional, para su integración y consulta posterior.</li> <li>11. Participar en la actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y registros de procesos del área, aportando criterios técnicos desde la experiencia operativa, para fortalecer el marco normativo y procedimental de la evaluación del desempeño.</li> <li>12. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.</li> <li>13. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.</li> <li>14. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.</li> </ol> |  |  |  |
| <b>4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO</b>   |  |  |  |
| Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos/Unidad de Evaluación del Desempeño  |  |  |  |



### 5. RELACIONES LABORALES

Internas Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito

Externas Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.

### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

**Educación** Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo.

Preferiblemente acreditar especialización en gestión del talento humano o afín.

**Experiencia** Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.

### 7. CONOCIMIENTOS

- Métodos, técnicas e instrumentos para la evaluación del desempeño profesional.
- Análisis estadístico y elaboración de reportes e informes técnicos.
- Procedimientos administrativos para la gestión y resolución de recursos en procesos evaluativos.
- Manejo de sistemas y herramientas digitales para la administración y registro de resultados de evaluación.
- Procesos de actualización normativa y diseño de reglamentos e instructivos en materia de gestión del talento humano.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto       |  |                                     |                                   |   |  |
|---|--|-------------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Jefatura</b> |  | Nivel Ocupacional: <b>4</b>         |                                   |   |  |
| Esenciales (CORE)                       | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad            | Calidad y Calidez en el Servicio  | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                          | Comunicación Oral                                | Comprensión Lectora                 |                                   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                     | Inteligencia emocional                           | Manejo de situaciones bajo presión  |                                   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>           | Evaluación del desempeño                         | Análisis de resultados              | Gestión de procesos de evaluación |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>        | Pensamiento crítico                              | Comunicación efectiva               |                                   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                      | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales |                                   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.

### 16.6.2.1. Técnico Especializado II de Evaluación del Desempeño

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado II                             | Código nominal del puesto:                 | 402         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado II de Evaluación del Desempeño | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | UED-DPP-132 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe de la Unidad de Evaluación del Desempeño        | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de brindar apoyo en los procesos de evaluación del desempeño del personal, actualizando y aplicando instrumentos y procedimientos conforme a la normativa vigente. Además, apoyar en el análisis e informe de los resultados para apoyar la gestión del talento humano y participa en la mejora continua de los reglamentos y procesos del área, atendiendo las instrucciones de su jefe inmediato dentro de su competencia

#### 3. TAREAS

1. Apoyar en la actualización de los procesos de evaluación del desempeño, recopilando información y proponiendo mejoras técnicas, a requerimiento del jefe inmediato, para contribuir al perfeccionamiento del sistema institucional.
2. Colaborar en la revisión periódica de los instrumentos de evaluación del desempeño profesional, aplicando criterios técnicos y metodológicos, para mantener su vigencia y pertinencia.
3. Apoyar en la programación y calendarización de las actividades del proceso de evaluación, organizando plazos y recursos, para facilitar su desarrollo.
4. Elaborar y presentar las nóminas del personal sujeto a evaluación, conforme a las indicaciones recibidas, para someterlas a aprobación de la Dirección General.
5. Emitir constancias de resultados de la evaluación del desempeño profesional, utilizando los formatos institucionales, para documentar el rendimiento del personal.
6. Notificar a los trabajadores los resultados de sus evaluaciones, siguiendo los procedimientos establecidos, para informar sobre su desempeño laboral.
7. Apoyar en la atención y análisis de recursos de reconsideración presentados contra los resultados de evaluación, elaborando informes técnicos a requerimiento del jefe inmediato.
8. Elaborar reportes y presentar resultados parciales o finales de la evaluación del desempeño, a requerimiento del jefe inmediato, para mantener informada a la Dirección General.
9. Elaborar estadísticas y resúmenes anuales de resultados de evaluación, acompañados de informes técnicos, para apoyar la toma de decisiones institucionales.
10. Remitir los informes de resultados de evaluación al expediente personal del trabajador, utilizando los sistemas de archivo institucional.
11. Participar en la actualización de reglamentos, instructivos, manuales y registros de procesos de evaluación, aportando desde la experiencia técnica, a requerimiento del jefe inmediato.
12. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
13. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
14. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Desarrollo de Personal y Clasificación de Puestos/Unidad de Evaluación del Desempeño.

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera afín. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |



**7. CONOCIMIENTOS**

- Métodos, técnicas e instrumentos para la evaluación del desempeño profesional.
- Análisis estadístico y elaboración de reportes e informes técnicos.
- Procedimientos administrativos para la gestión y resolución de recursos en procesos evaluativos.
- Manejo de sistemas y herramientas digitales para la administración y registro de resultados de evaluación.
- Procesos de actualización normativa y diseño de reglamentos e instructivos en materia de gestión del talento humano.

**8. COMPETENCIAS LABORALES**

A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |                                    |  |   |  |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|--|---|--|
| • Categoría del Puesto: Técnico   |  |                                    | Nivel Ocupacional: 2   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad           | Calidad y Calidez en el Servicio                                   | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Escrita                             | Búsqueda de la información         |  |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Responsabilidad                                  | Manejo de situaciones bajo presión | Proactividad   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Evaluación del desempeño                         | Gestión de procesos de evaluación  | Comunicación de resultados de evaluación del desempeño al personal |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Atención al usuario                              | Adaptación al cambio               |  |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                |  |                                    |  |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

## 16.7. Jefe del Departamento de Capacitación y Formación

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |   |  |  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| Título nominal del puesto:           | Jefe Especializado II                             | Código nominal del puesto:                 | 202  |
| Título funcional:                    | Jefe del Departamento de Capacitación y Formación | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DCF-DPP-133  |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Director de Recursos Humanos                      | Puestos bajo su supervisión:               | Técnico Especializado II de Capacitación y Formación |

### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto de jefatura responsable de diseñar, organizar, implementar, promover y desarrollar los procesos de capacitación, inducción, profesionalización, actualización y formación del personal del Instituto de la Víctima, mediante programas, cursos, talleres, becas y actividades de apoyo interinstitucional, con el propósito de fortalecer el desempeño institucional y profesionalizar al personal y prestadores de servicios técnicos o profesionales.

### 3. TAREAS

1. Coordinar el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), con enfoque a la gestión por competencias laborales, mediante la aplicación de instrumentos de diagnóstico, con la finalidad de determinar áreas que requieren mejora o fortalecimiento en los procesos institucionales.
2. Gestionar la elaboración del Plan Anual de Capacitación, mediante el diseño de programas, conforme a los diagnósticos y lineamientos institucionales, para organizar los procesos de formación y entrenamiento de los servidores públicos.
3. Revisar mallas curriculares para programas de formación y capacitación, verificando que tengan concordancia con los requisitos y competencias laborales requeridas, con el propósito de velar que exista pertinencia y calidad académica de los procesos formativos del Instituto.
4. Coordinar el diseño y aplicación de las políticas de capacitación y formación institucional, aplicando directrices y lineamientos de la Dirección General y el Director de Recursos Humanos, con el fin de dar cumplimiento al Plan Estratégico Institucional.
5. Coordinar el diseño e implementación de modalidades de capacitación virtual, utilizando plataformas digitales y recursos tecnológicos, con la finalidad de incorporar formación asincrónica y fortalecer las competencias del personal.
6. Supervisar la planificación y ejecución del proceso de inducción general y específica para personal de nuevo ingreso, para integrar al personal en la cultura organizacional y en los procesos internos.
7. Supervisar la ejecución del programa de capacitación, velando por el cumplimiento eficaz y eficiente de los cronogramas establecidos y lineamientos internos, con el propósito de dar cumplimiento a la normativa institucional y objetivos de formación del personal.
8. Atender las solicitudes de capacitación que no estén incluidas en el Plan Anual de Capacitación, gestionando el análisis de las necesidades planteadas por las distintas áreas y evaluando su pertinencia con los objetivos institucionales, para dar respuesta oportuna a requerimientos emergentes de formación del personal.
9. Velar porque se socialice la información sobre los programas y actividades de capacitación, con el propósito de promover la participación eficiente de los trabajadores del Instituto de la Víctima, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.
10. Gestionar apoyo interinstitucional con distintas entidades, para llevar a cabo procesos de capacitación, formación, asistencia técnica y otros procesos para el fortalecimiento de competencias laborales del personal del Instituto, con la finalidad de dar cumplimiento al Plan Anual de capacitación u otras necesidades de formación identificadas.
11. Gestionar becas académicas de Licenciatura, Maestría y Doctorado, estableciendo convenios con universidades, con el propósito de fortalecer las oportunidades de formación y profesionalización de los trabajadores del Instituto.
12. Coordinar juntamente con el Jefe de la Unidad de Evaluación del Desempeño, los programas de investigación, diagnóstico de capacitación, entre otros programas, para identificar necesidades de formación del personal, y proponer los planes de acción que correspondan, para el cierre de brechas y fortalecimiento de las competencias laborales del personal del Instituto.
13. Dar seguimiento a los procesos de formación, mediante la aplicación de evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos, con el propósito de medir la efectividad de la capacitación y proponer mejoras continuas en los programas.
14. Impartir capacitaciones con base en los programas y planes aprobados, para fortalecer las competencias laborales del personal del Instituto.
15. Coordinar el análisis del impacto de los procesos de capacitación, con el fin de determinar la contribución real de la capacitación al cumplimiento de los objetivos estratégicos.



16. Supervisar que se realice la emisión, registro y entrega de diplomas y constancias de capacitación, verificando su validez y correspondencia con las actividades realizadas, con la finalidad de mantener registros formales de la participación del personal en los procesos de formación.
17. Supervisar el traslado de la documentación de las capacitaciones realizadas a la Unidad de Registro de Personal, remitiendo los registros y constancias para su archivo en los expedientes del personal, para mantener actualizada la información formativa de cada servidor público.
18. Supervisar que se lleve un control digital de los avances de las capacitaciones realizadas, revisando la actualización periódica de la información registrada, con el propósito de contar con datos confiables para la elaboración de indicadores de medición.
19. Velar por el registro de todas las acciones realizadas por el Departamento, velando porque las evidencias de los procesos de formación realizados se encuentren debidamente organizadas y disponibles ante cualquier requerimiento de información.
20. Coordinar la atención de los requerimientos de auditoría relacionados con la capacitación, presentando evidencias, registros y documentación de las actividades realizadas conforme a los requerimientos de los entes de control y auditoría, con la finalidad de respaldar la gestión del Departamento y dar cumplimiento a las obligaciones de fiscalización institucional.
21. Participar en la actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y demás registros, colaborando en la revisión técnica y en la adecuación de los documentos normativos del Departamento a su cargo, para mantener vigentes y funcionales los instrumentos de gestión interna.
22. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
23. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
24. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Capacitación y Formación

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |   |
|----------|---|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.  |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |  |
|-------------|--|
| Educación   | Acreditar título universitario a nivel de Licenciatura en Psicología Industrial, Administración de empresas o carrera afín. Contar con la calidad de Colegiado Activo. |
| Experiencia | Se requieren tres años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procesos de capacitación y formación.
- Procesos de inducción general y específica.
- Proceso de reinducción
- Métodos, técnicas e instrumentos para la detección de necesidades de capacitación (DNC).
- Gestión por competencias.
- Elaboración y planificación de planes anuales de capacitación y programas de formación.
- Metodologías de diseño curricular, revisión de mallas y desarrollo de contenidos formativos.
- Procesos de gestión de becas académicas.
- Métodos de evaluación de procesos de formación.
- Indicadores clave de desempeño (KPI's).
- Modelo Balanced SEsenciales (CORE)card.
- Emisión de diplomas, constancias, registros y archivo en expedientes de personal.
- Normativa institucional de la gestión pública.
- Herramientas digitales para el control, registro y seguimiento de la capacitación y sus resultados.

### 8. COMPETENCIAS LABORALES


A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto |  |  |   |   |  |
|-----------------------------------|--|--|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: Jefatura  |  | Nivel Ocupacional: 4                     |   |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>          | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad                 | Calidad y Calidez en el Servicio        | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                    | Comunicación Oral                                | Comprensión Lectora                      |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>               | Colaboración                                     | Discreción                               |   |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>     | Diseño del plan anual de capacitación            | Detección de necesidades de capacitación | Coordinación de eventos de capacitación |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>  | Comunicación efectiva                            | Pensamiento crítico                      |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                | Dirección y desarrollo de equipos                | Gestión de recursos institucionales      |   |   |  |

### 9. OTROS REQUISITOS

- No aplica.



|   |   |            |                                    |
|---|---|------------|------------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS DEL<br/>INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO</b> |            |                                    |
|   | CÓDIGO: DRH-MA-3  | VERSIÓN: 2 | FECHA DE APROBACIÓN:<br>24/06/2026 |

### 16.7.1. Técnico Especializado II de Capacitación y Formación

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

|                                      |  |  |             |
|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Título nominal del puesto:           | Técnico Especializado II                             | Código nominal del puesto:                 | 402         |
| Título funcional:                    | Técnico Especializado II de Capacitación y Formación | Código del Descriptor de Perfil de Puesto: | DCF-DPP-134 |
| Título funcional del Jefe inmediato: | Jefe del Departamento de Capacitación y Formación    | Puestos bajo su supervisión:               | No aplica   |

#### 2. NATURALEZA DEL PUESTO

Puesto técnico especializado responsable de ejecutar los procesos de capacitación, inducción, formación y actualización del personal del Instituto de la Víctima, orientados al fortalecimiento de competencias laborales y al desarrollo personal, de manera que los trabajadores apliquen sus conocimientos, habilidades y actitudes en contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### 3. TAREAS

1. Realizar el proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), aplicando instrumentos de diagnóstico bajo los lineamientos establecidos, con la finalidad de elaborar un informe técnico que detalle las necesidades de capacitación del personal en cada dependencia.
2. Elaborar el programa de capacitación, con base en los diagnósticos de necesidades y los lineamientos institucionales, con la finalidad de organizar de manera estructurada las actividades formativas del personal.
3. Elaborar el informe del Plan Anual de Capacitación, integrando la información de los programas y actividades planificadas, para su presentación y aprobación por parte de la autoridad del Instituto de la Víctima.
4. Participar en la elaboración y revisión de mallas curriculares para programas de formación y capacitación, verificando su concordancia con los perfiles de puestos y competencias laborales requeridas.
5. Participar en la elaboración y aplicación de políticas de capacitación y formación institucional, conforme al marco legal vigente, con la finalidad de contribuir al desarrollo de procesos formativos alineados a los objetivos institucionales.
6. Proponer estrategias de capacitación virtual mediante el uso de plataformas digitales y recursos tecnológicos, orientadas a diversificar e innovar los mecanismos del proceso formativo y facilitar la participación del personal institucional.
7. Realizar el proceso de inducción general para personal de nuevo ingreso, aplicando metodologías y materiales proporcionados, con el fin de facilitar su integración a la cultura organizacional y a la socialización de las normas internas.
8. Organizar y ejecutar el proceso de inducción específica, aplicando los procedimientos institucionales establecidos para el efecto y registrando su desarrollo en el expediente laboral, con el fin de que sirva como insumo para la evaluación durante el período de prueba y para otros procesos de la administración del recurso humano.
9. Organizar y aplicar procesos de reinducción para el personal del Instituto de la Víctima, a requerimiento del jefe inmediato, en concordancia con el Plan Estratégico, dejando constancia de su ejecución como parte de los procesos técnicos de la Dirección de Recursos Humanos.
10. Planificar, organizar y ejecutar el programa de capacitación institucional, velando por la correcta implementación de los cronogramas, con el fin de fortalecer las competencias del personal y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.
11. Llevar a cabo la gestión de solicitudes de capacitación no contempladas en el Plan Anual, conforme a los requerimientos del jefe inmediato, aplicando el procedimiento correspondiente para su ejecución.
12. Impartir capacitaciones con base en los programas y planes aprobados, para fortalecer las competencias laborales del personal del Instituto.
13. Socializar de la información sobre los programas y actividades de capacitación, formación, becas y demás procesos que se enfoquen al fortalecimiento de las competencias laborales del personal del Instituto, utilizando los distintos canales de comunicación institucional para velar por la oportuna y efectiva participación del personal.
14. Identificar y gestionar apoyos interinstitucionales destinados a que brinden desde el ámbito de su competencia, capacitaciones o procesos formales de formación al personal del Instituto.
15. Colaborar en la gestión de becas académicas de Licenciatura, Maestría y Doctorado, recopilando información y documentación para establecer convenios con universidades, en cumplimiento de las políticas institucionales de formación y desarrollo del recurso humano.
16. Utilizar los resultados de la evaluación del desempeño que traslade la Unidad de Evaluación del Desempeño, para diseñar y actualizar planes de capacitación que permitan reducir las brechas identificadas en las competencias laborales del personal.
17. Ejecutar los procesos técnicos de seguimiento y evaluación de los programas de capacitación y formación, aplicando los instrumentos técnicos para determinar su efectividad e impacto en el personal del Instituto.

18. Realizar actividades relacionadas con la emisión y entrega de diplomas y constancias de capacitación, trasladándola a la Unidad de Registro de Personal para el archivo en los expedientes del personal.
19. Llevar el control digital de los avances de las capacitaciones realizadas, actualizando periódicamente la información en los sistemas asignados, con el fin de facilitar el seguimiento, la evaluación y la generación de reportes institucionales.
20. Archivar de manera ordenada la documentación vinculada a procesos de capacitación, formación, becas y demás actividades relacionadas, velando por su registro, organización y resguardo en medios físicos y digitales, de acuerdo con las disposiciones institucionales.
21. Dar respuesta a los requerimientos de auditoría relacionados con los procesos de capacitación, formación, becas y demás actividades del área, recopilando y presentando las evidencias y documentación solicitada
22. Participar en la actualización de reglamentos, instructivos, manuales administrativos y demás registros, apoyando en la revisión y adecuación técnica de los documentos.
23. Atender acciones que coadyuven al proceso de mejoramiento continuo de la institución.
24. Participar en instancias, mesas de trabajo, juntas y otras actividades que de conformidad con la Ley y normativa interna se le requieran.
25. Realizar otras tareas que por disposición del jefe inmediato le sean asignadas dentro del ámbito de su competencia.

#### 4. UBICACIÓN ORGÁNICA DEL PUESTO

Dirección de Recursos Humanos / Departamento de Capacitación y Formación

#### 5. RELACIONES LABORALES

|          |  |
|----------|--|
| Internas | Con el personal del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. |
| Externas | Entidades del sector público, privado, sociedad civil y cooperación internacional.   |

#### 6. EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA

|             |   |
|-------------|---|
| Educación   | Acreditar título de nivel diversificado y dos años o más de estudios universitarios aprobados en la licenciatura de Psicología Industrial, Administración de Empresas o carrera afín. |
| Experiencia | Se requieren dos años de experiencia en puestos similares, de preferencia en puestos de la Administración Pública.  |

#### 7. CONOCIMIENTOS

- Procesos de capacitación y formación.
- Procesos de inducción general y específica.
- Proceso de reintroducción
- Métodos, técnicas e instrumentos para la detección de necesidades de capacitación (DNC).
- Gestión por competencias.
- Elaboración y planificación de planes anuales de capacitación y programas de formación.
- Metodologías de diseño curricular, revisión de mallas y desarrollo de contenidos formativos.
- Procesos de gestión de becas académicas.
- Métodos de evaluación de procesos de formación.
- Indicadores clave de desempeño (KPI's).
- Modelo Balanced SEsenciales (CORE)card.
- Emisión de diplomas, constancias, registros y archivo en expedientes de personal.
- Normativa institucional de la gestión pública.
- Herramientas digitales para el control, registro y seguimiento de la capacitación y sus resultados.

#### 8. COMPETENCIAS LABORALES



A continuación se identifica la distribución de las competencias con base en la categoría, nivel ocupacional y tareas asignadas al puesto:

| Competencias Laborales del Puesto      |  |                          |   |   |  |
|--|--|--------------------------|---|---|--|
| • Categoría del Puesto: <b>Técnico</b> |  |                          | Nivel Ocupacional: 2                    |   |  |
| <b>Esenciales (CORE)</b>               | Compromiso con la Atención a Víctimas del Delito | Ética y Confidencialidad | Calidad y Calidez en el Servicio        | Enfoque en Transparencia y Rendición de Cuentas | Mejora Continua y Orientación a Resultados |
| <b>Básicas</b>                         | Búsqueda de la información                       | Comunicación Escrita     |   |   |  |
| <b>Conductuales</b>                    | Responsabilidad                                  | Proactividad             | Manejo de situaciones bajo presión      |   |  |
| <b>Específicas o Técnicas</b>          | Coordinación de eventos de capacitación          | Inducción del personal   | Gestión de becas y convenios formativos |   |  |
| <b>Genéricas o transversales</b>       | Atención al usuario                              | Adaptación al cambio     |   |   |  |
| <b>Gerenciales</b>                     |  |                          |   |   |  |

**9. OTROS REQUISITOS**

- No aplica.

## Control de Cambios y Actualizaciones

| No. DE<br>VERSIÓN | FECHA DE<br>MODIFICACIÓN | TIPO DE<br>CAMBIO | MOTIVO DEL<br>CAMBIO   | APARTADOS<br>MODIFICADOS | PÁGINAS<br>AFECTADAS |
|-------------------|--------------------------|-------------------|--|--------------------------|----------------------|
| 2                 | 24/06/2026               | Mayor             | Reformas al<br>Reglamento<br>Orgánico<br>Interno del<br>Instituto de la<br>Víctima, Manual<br>de Organización<br>y Funciones, y<br>otros<br>normativos | Todo el<br>documento     | Todo el<br>documento |

