

ACUERDO NÚMERO DG GUION CIENTO CUATRO GUION DOS MIL VEINTISÉIS

(DG-104-2026)

GUATEMALA, QUINCE DE JULIO DE DOS MIL VEINTISÉIS

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

CONSIDERANDO

Que la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, aprobada mediante el Decreto Número 91-2005 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 14 de diciembre de 2005, establece que cada Estado Parte promoverá, entre otros aspectos, la integridad, la honestidad y la responsabilidad entre sus funcionarios públicos, lineamientos que se encuentran en concordancia con lo dispuesto en la Convención Interamericana contra la Corrupción, particularmente en lo relativo a la adopción de medidas preventivas orientadas a fortalecer las normas de conducta. Dichas medidas buscan garantizar el cumplimiento correcto, honorable y adecuado de las funciones públicas, prevenir conflictos de interés, asegurar la preservación y el uso apropiado de los recursos asignados y, consolidar la confianza ciudadana en la integridad de los funcionarios y en la gestión pública, mediante una adecuada comprensión de sus responsabilidades y de las normas éticas que rigen su actividad.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el Artículo 5 del Decreto 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, se crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, que es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica, se le podrá denominar Instituto de la Víctima, se regirá por lo establecido en la Ley Orgánica y su reglamento. Así también lo relativo a las funciones del Director General que se encuentran contenidas en el Artículo 18 del mismo cuerpo legal citado dentro de las que se establecen: "1. *Realizar una gerencia eficaz y dinámica del servicio, para la debida atención y protección a las víctimas.* (...) 6. *Aprobar las normativas internas, así como los manuales de trabajo.*"

CONSIDERANDO

Que el Acuerdo No. A-039-2023 de la Contraloría General de Cuentas con vigencia a partir del 25 de mayo de 2023, en su Artículo 1 establece que las Normas Generales y Técnicas de Control Interno Gubernamental, tienen como objeto crear procedimientos, componentes y establecer responsabilidades relacionadas con el control interno gubernamental, y que dentro del marco conceptual de las mismas, indica que la máxima autoridad debe determinar las directrices para el impulso y cumplimiento de las prácticas éticas y principios de la entidad, que fomenten la lucha contra la corrupción.

POR TANTO

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

ACUERDA

Aprobar el siguiente:

CÓDIGO DE ÉTICA DEL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y
ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO

TÍTULO I

GENERALIDADES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 1. Objeto. El Código de Ética del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, tiene por objeto establecer normas de ética pública aplicables a la conducta de las personas que laboran y prestan sus servicios a la entidad, tanto en el área administrativa como de las áreas sustantivas, con el fin de fortalecer una cultura de ética institucional que oriente su desempeño individual y colectivo.

Artículo 2. Naturaleza y ámbito de aplicación. El presente Código contiene un conjunto de principios y enunciados éticos, entendiéndose éstos como valores humanos de observancia obligatoria para las personas que laboran y prestan sus servicios al Instituto de la Víctima, mientras ejerzan sus funciones o actividades, tanto a lo interno como a lo externo de las instalaciones de la institución, con la finalidad de regular su conducta.

TÍTULO II

ÉTICA, PROBIDAD Y TRANSPARENCIA

CAPÍTULO I

DE LA ÉTICA PÚBLICA

Artículo 3. Definición. Para los efectos del presente Código, se entenderá por Ética Pública la orientación de las acciones personales e institucionales hacia la realización del bien común, expresada mediante conductas acordes con los principios y valores que rigen el servicio público. Estas acciones deben estar guiadas por el respeto a la dignidad humana, la legalidad, integridad y transparencia, en coherencia con la normativa vigente, los fines y funciones del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Artículo 4. Principios institucionales. Se establecen como principios rectores del comportamiento y la actitud de las personas que laboran y prestan sus servicios a la institución, principalmente en el trato para la víctima que es atendida en la institución, los regulados en el Reglamento General de la Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, sin perjuicio de otros que coadyuven a tal fin, siendo estos los siguientes:

- a) **Calidez:** La atención a la víctima del delito debe ser con empatía, amabilidad, comprensión, eficiente, respeto y escucha activa.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **Equidad:** Consiste en atender a la población con justicia y respeto de acuerdo con sus necesidades y condiciones específicas, respetando su intimidad e identidad.
- e) **Proporcionalidad:** Consiste en la reparación conforme al daño causado y a la gravedad del hecho victimizante.



- f) **Complementariedad:** Consiste en una serie de medidas adicionales, a fin de cubrir el cúmulo de afectaciones que conlleva el delito o la violación de los Derechos Humanos de la víctima del delito.
- g) **Progresividad:** Es la constante protección y evolución de los Derechos Humanos a favor de las víctimas del delito, y la prohibición de restarles efectividad, reprimirlos, menoscabarlos o derogar los derechos ya existentes.
- h) **Confidencialidad y reserva:** Consiste en proteger la privacidad y la identidad de la víctima del delito, velando por la reserva de la información a terceros, durante y después del proceso, contenida en distintos expedientes administrativos y judiciales.
- i) **Debida diligencia:** Consiste en que el Instituto de la Víctima sea solícito en la asistencia y atención integral a la víctima del delito, construyendo el litigio estratégico, coadyuvando en la persecución penal que constitucionalmente le corresponde al Ministerio Público.
- j) **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.
- k) **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 tienen derecho.

Artículo 5. Valores Éticos. Se establecen como valores institucionales fundamentales los siguientes:

- a) **Legalidad:** Consiste en actuar conforme al marco jurídico vigente, respetando las leyes y normativas que rigen al Instituto de la Víctima en especial y el marco jurídico en general.
- b) **Amabilidad:** Consiste en atender con educación, respeto y debida diligencia a todas las personas que conforman la institución y a los usuarios y/o visitantes de la misma, fortaleciendo la confianza y el vínculo humano en cada interacción.
- c) **Transparencia:** Consiste en la apertura y claridad en las acciones institucionales, facilitando la rendición de cuentas.
- d) **Empatía:** Consiste en la capacidad de comprender y compartir los sentimientos y emociones de las personas con las que se interactúa, transmitiendo sensibilidad y solidaridad, tanto dentro del personal que conforma la institución, como en el servicio que éste presta a los usuarios o visitantes de la institución.
- e) **Respeto:** Consiste en el reconocimiento de la dignidad inherente de cada persona, garantizando un trato considerado y sin discriminación.
- f) **Responsabilidad:** Consiste en asumir con compromiso y diligencia las tareas asignadas, así como las consecuencias derivadas de las decisiones y acciones realizadas en el ejercicio de las funciones institucionales.
- g) **Imparcialidad:** Consiste en la capacidad de ser objetivo y neutral, en la forma de actuar, basándose en los hechos, sin dejarse influenciar por prejuicios, intereses personales, simpatías, antipatías o preferencias hacia alguna parte involucrada.



- h) **Excelencia:** Consiste en realizar las actividades laborales, técnicas y profesionales, así como brindar los servicios institucionales, con altos estándares de calidad, eficiencia y mejora continua, asegurando respuestas oportunas y eficaces a las necesidades institucionales.
- i) **Compromiso:** Consiste en la capacidad de asumir una responsabilidad, obligación o acuerdo con uno mismo o con otra persona. Es un valor y una virtud fundamental que demuestra a través de acciones y constancia, la voluntad de cumplir con la obligación adquirida, aún frente a situaciones adversas.
- j) **Integridad:** Consiste en actuar con honestidad y coherencia entre los valores institucionales y las acciones realizadas, manteniendo una conducta ética en todas las circunstancias.
- k) **Proactividad:** Consiste en asumir iniciativa y control de las responsabilidades adquiridas, impulsar, resolver, anticiparse a los acontecimientos, crear oportunidades, dentro del marco jurídico institucional.

Estos valores institucionales son de observancia obligatoria para todo el personal del Instituto de la Víctima, independientemente del renglón presupuestario con el cual cumpla sus funciones o presten sus servicios, así mismo son enunciativos, pero no excluyen los principios y valores comunes y socialmente aceptados.

Artículo 6. Actitudes éticas. Las actitudes éticas son los comportamientos y decisiones que toma la persona, basados en valores morales, el respeto y el sentido del deber; impone actuar de manera correcta, justa y buscando el bien común.

Artículo 7. Prohibiciones. Se prohíbe todo comportamiento que contravenga los principios y valores contenidos en este Código.

Artículo 8. Comportamientos éticos. Son el conjunto de acciones, respuestas y reacciones que se manifiestan externamente en relación con el entorno laboral institucional, y se traducen como pautas de comportamiento, requeridas a todas las personas que laboran y prestan sus servicios al Instituto de la Víctima, entre las cuales se enuncian los siguientes:

- a) **Evitar la revictimización:** Todo el personal, debe considerar su comportamiento con respeto y empatía hacia la víctima del delito, para evitar la prolongación o agravación del daño.
- b) **Respeto en el lugar de trabajo:** Fomentar un entorno laboral respetuoso y profesional promoviendo relaciones cordiales entre el personal y con las personas víctimas del delito y demás usuarios del Instituto de la Víctima, así como evitar conductas que alteren negativamente el ambiente laboral.
- c) **Acciones inclusivas:** Promover la equidad, inclusión y el respeto a la diversidad de origen étnico, religión, edad, discapacidad, género, entre otros.
- d) **Conflicto de interés:** El personal deberá abstenerse de participar en decisiones o situaciones en las que intereses personales o familiares puedan influir en el cumplimiento de los deberes institucionales. En caso de ocurrir algún conflicto de interés deberá hacerlo de conocimiento a su jefe inmediato, quien procederá de conformidad con la normativa institucional.
- e) **Solidaridad:** El personal deberá actuar con empatía, cooperación, compañerismo apoyándose mutuamente en el desempeño de sus responsabilidades laborales, técnicas o profesionales, anteponiendo el quehacer institucional a sus diferencias o discrepancias personales, especialmente en situaciones de necesidad, vulnerabilidad o dificultad.
- f) **Uso apropiado de los activos del Instituto de la Víctima:** El tiempo, bienes y recursos del Instituto de la Víctima deben utilizarse exclusivamente para la ejecución de los fines institucionales, en el desempeño de las actividades laborales, procurando su cuidado y conservación.



- g) **Velar por los intereses de la institución:** Todo el personal deberá desempeñar sus funciones, designaciones, nombramientos, actividades técnicas y profesionales, con la debida diligencia, proactividad, compromiso y responsabilidad, velando en todo momento por el buen desempeño.
- h) **Manejo de información:** Toda información institucional debe manejarse con responsabilidad y discreción, con apego a la normativa legal vigente.
- i) **Imagen institucional:** Se debe preservar la imagen institucional y actuar con responsabilidad en cualquier entorno, tanto dentro de la institución como fuera de ella, incluidos los entornos digitales. Esto incluye observar una conducta ética, especialmente cuando se porta el uniforme institucional.
- j) **Uso de internet y correo electrónico:** El acceso a internet y el correo electrónico institucional deben emplearse exclusivamente para fines laborales.
- k) **Vestimenta del personal:** La vestimenta del personal debe ser sobria y adecuada al entorno laboral. Se debe proyectar una imagen profesional en todo momento, haciendo el uso adecuado de uniformes, insignias o distintivos provistos a los empleados y funcionarios del Instituto de la Víctima.
- l) **Responsabilidad con el ambiente:** Se debe adoptar una conducta ambientalmente responsable mediante el uso racional de insumos y energía eléctrica, la implementación de prácticas de reciclaje y la adecuada gestión de residuos.

Artículo 9. Cultura ética del Instituto de la Víctima. Se declara de interés prioritario el desarrollo ético del talento humano del Instituto de la Víctima, así como la creación, fortalecimiento y promoción de una cultura ética institucional orientada al desarrollo y consolidación de los principios y valores establecidos en este Código. En tal virtud, los principios y valores enumerados tienen carácter enunciativo y no limitativo, pudiendo ampliarse conforme a los programas de formación, fomento y divulgación que impulse el Instituto de la Víctima en el marco de su misión y visión institucional. Queda a cargo de la Dirección de Recursos Humanos, dentro de la capacitación continua del personal, impartir la temática que promueva la Cultura de Ética Institucional.

CAPÍTULO II

PROBIDAD



Artículo 10. Definición. Para los efectos del presente Código y sin perjuicio de lo establecido por la Contraloría General de Cuentas en relación con la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, se entenderá por probidad la observancia permanente de una conducta ética, transparente y coherente con los principios, valores, actitudes y disposiciones aquí establecidas, así como el desempeño honorable, íntegro e incorruptible de las funciones, atribuciones u obligaciones contractuales asumidas en el marco del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Artículo 11. Compromiso institucional. La calidad proba debe distinguir, de forma permanente e incontestable, el comportamiento de todas las personas que laboran y prestan sus servicios al Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, tanto en su actuar dentro y fuera de las instalaciones, en el desempeño de sus funciones o actividades respectivamente, y conforme a los principios y valores establecidos en este Código, implica una comprensión plena de la responsabilidad que conlleva representar a la institución ante la sociedad, tanto en sus acciones profesionales como personales, vinculadas al servicio público.

Artículo 12. Calidad profesional y personal. Se constituye como obligación fundamental de todas las personas que laboran y prestan sus servicios al Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, mantener la preeminencia de la competencia personal y profesional en sus más amplias y diversas manifestaciones, con el propósito de fomentar la cultura ética institucional que contribuya al prestigio institucional.

CAPÍTULO III

DE LA TRANSPARENCIA

Artículo 13. Transparencia. Se entenderá por transparencia el respeto al derecho de acceder a la información relacionada con los actos administrativos, para fortalecer la eficiencia y legitimidad de la gestión institucional, sin que ello implique alterar los límites establecidos por la normativa legal vigente, en especial por la Ley de Acceso a la Información Pública y otras disposiciones aplicables en la materia.

Artículo 14. Actos afectos. La transparencia, como condición de autenticidad y confianza institucional, abarca todas las acciones realizadas por las personas que laboran en el Instituto de la Víctima en el ejercicio de sus funciones, asimismo, comprende las actividades desarrolladas por los prestadores de servicios de la institución que les sean asignadas.

CAPÍTULO IV

ACCIONES ÉTICAS CONTRA LA CORRUPCIÓN

Artículo 15. Prioridad de acciones éticas contra la corrupción. Se declara prioritario y de interés institucional todo esfuerzo, medida o acción orientada a prevenir, detectar y erradicar la corrupción en el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito.

Artículo 16. Estrategia anticorrupción. El Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito promoverá el conocimiento, apropiación e incorporación de los principios y compromisos en materia de transparencia, probidad y lucha contra la corrupción, contenidos en la legislación nacional y en tratados internacionales de los cuales es parte el Estado de Guatemala.

Dicha estrategia formará parte de la cultura ética institucional y estará orientada a prevenir, detectar y erradicar patrones culturales, prácticas administrativas o conductas personales que promuevan, faciliten o encubran actos de corrupción, en cualquiera de sus formas.

CAPÍTULO V

COMITÉ DE ÉTICA DEL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA

Artículo 17. Comité de Ética del Instituto de la Víctima. Se crea el Comité de Ética del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito como órgano técnico de apoyo en la interpretación, aplicación y promoción del Código de Ética, y tendrá a su cargo el seguimiento del presente Código, a fin de velar por la promoción, sensibilización y su oportuna actualización.

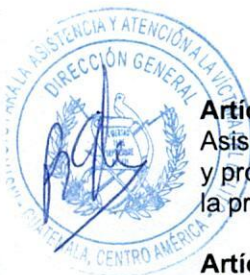
Artículo 18. Integración. El Comité de Ética del Instituto de la Víctima, estará integrado por trabajadores del Instituto de la Víctima, de la siguiente manera:

- Un representante titular y un suplente de la Dirección de Recursos Humanos, quien ejercerá la función de Coordinador del Comité.
- Un representante titular y un suplente de la Dirección de Asistencia Legal.
- Un representante titular y un suplente de la Dirección de Servicios Victimológicos.

A propuesta de la Dirección a la que pertenezca el trabajador, los integrantes del Comité de Ética serán designados por la Dirección General, por el período de un año, pudiendo éste prorrogarse por un período similar.

El Comité de Ética deberá quedar integrado dentro del plazo de treinta días contados a partir del inicio de la vigencia del presente Código.

El cargo a desempeñar por las personas que forman parte del Comité de Ética es ad-honorem, por ende no representa ningún tipo de pago adicional al salario que devengan en el Instituto de la Víctima.



Artículo 19. Requisitos de los integrantes. Los requisitos son los siguientes:

- Pertenecer a una de las Direcciones indicadas en el artículo anterior.
- Contar con al menos un año de trabajo continuo en el Instituto de la Víctima.
- No haber sido sancionado administrativamente.
- No tener representación de intereses políticos, grupales, gremiales o profesionales.

Artículo 20. Facultades. El Comité de Ética del Instituto de la Víctima tendrá las siguientes facultades:

- a. Proponer a la Dirección de Recursos Humanos los instrumentos, medios y formas de socialización, capacitación, sensibilización y comunicación del Código de Ética, con la validación técnica y financiera respectivas, para posterior aprobación de la Dirección General del Instituto de la Víctima.
- b. Proponer los mecanismos necesarios para la implementación, seguimiento y cumplimiento del contenido del Código de Ética del Instituto de la Víctima.
- c. Realizar reuniones del Comité de Ética convocadas por el Coordinador como mínimo trimestralmente o cuando así se consideren necesaria, para conversar sobre los avances y resultados de la socialización, capacitación, sensibilización y comunicación del Código de Ética.
- d. Emitir informes trimestrales o los que le sean requeridos por la Dirección General, para comunicar los resultados de la socialización, capacitación, sensibilización y comunicación del Código de Ética del Instituto de la Víctima.
- e. Ser un ente técnico con las capacidades para la formulación, promoción, seguimiento y mejoramiento de los aspectos contenidos en el presente Código y los relacionados según su competencia y pertinencia.
- f. Otras que por su naturaleza le correspondan, en beneficio de promover y sensibilizar al personal del Instituto de la Víctima a otorgar los servicios con ética, calidad y calidez.



TÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 21. Socialización del Código de Ética. Corresponde a la Dirección de Recursos Humanos en coordinación con el Departamento de Comunicación Institucional y Estratégica del Instituto de la Víctima la socialización del presente Código.

Artículo 22. Formación y sensibilización. La Dirección de Recursos Humanos será el ente responsable de la formación, capacitación y sensibilización del presente Código, con el apoyo de las demás dependencias del Instituto de la Víctima.

Artículo 23. Actualización. Las normas contenidas en el presente código deberán ser objeto de una constante revisión, mejora y actualización para el eficiente cumplimiento de sus fines. Queda a cargo de la Dirección de Recursos Humanos velar porque todos los procesos de actualización que se promuevan sean previamente conocidos por la Dirección General, para su autorización correspondiente conforme lo requiere la normativa institucional.



Artículo 24. Archivo y custodia. El Departamento de Planificación y Desarrollo Institucional, será el responsable de archivar y custodiar en formato físico y digital el Código de Ética del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, aprobado por la Dirección General.

Artículo 25. Vigencia. El presente Código de Ética entrará en vigencia el día de su publicación en el Diario Oficial.

Dado en el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, el quince de julio de dos mil veintiséis.



Rebeca Aída González Leche
Directora General
Instituto de la Víctima



Ana Cecilia García Max
Secretaria General
Instituto de la Víctima