



Instituto Salvadoreño para
el Desarrollo de la Mujer

ISDEMU

**Manual de Procedimiento
Control y Organización de
Expedientes Generados.
Programa Integral para una Vida
Libre de Violencia para las
Mujeres.
ISDEMU.**



Instituto Salvadoreño para
el Desarrollo de la Mujer

ISDEMU

Manual de Procedimiento, Control y
Organización de Expedientes generados en el
Programa Integral para una Vida Libre de
Violencia para las Mujeres
de ISDEMU



INDICE

Introducción

1. Objetivo
2. Alcance
3. Información General
 - 3.1 Definición Archivo Especializado
 - 3.2 Mobiliario del Archivo Especializado
 - a) Archivadores.
 - b) Estanterías.
 - 3.3 Material de archivo
 - a) Carpeta Colgante o Suspensión.
 - b) Caja de Archivo.
4. Áreas de trabajo en el Archivo.
5. Documentos del Archivo.
 - a) Libros de registro.
 - b) Expedientes.
 - 5.1 Estructura del expediente.
 - 5.2 Orden del contenido del expediente.
 - a) Cuando se brinda orientación por primera vez y la usuaria llega directamente a ISDEMU.
 - b) Cuando usuaria es derivada por otra institución o unidad del ISDEMU.
 - 5.3 Proceso para remitir expedientes entre las distintas unidades que conforman el PIVLVM.
 - 5.4 Apertura de los expedientes.
 - 5.5 Cierre temporal de los expedientes.
 - 5.6 Foliación de expedientes.
 - 5.6.1 Disposiciones específicas.
 - 5.6.2 No se foliarán.
 - 5.6.3 De la rectificación de errores.
6. Control y seguridad de los expedientes.
 - 6.1 Tiempo de préstamo de expedientes.
7. Consideraciones especiales en el manejo de expedientes.
8. Requisitos para autorizar la certificación de expedientes de forma total o parcial

8.1 Proceso Administrativo de certificación de expedientes de forma total o parcial.

9. Vigencia.

10. Distribución

SIGLAS

ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.
PIVLVM	Programa Integral para una Vida Libre de Violencia Mujeres.
CAI	Centro de Atención Integral.
UAECM	Unidades de Atención Especializada de las diferentes sedes de Ciudad Mujer.
UAPD	Unidades de Atención Permanente Departamentales.
SIMEC	Sistema Integral de Manejo de expedientes y citas.

INTRODUCCIÓN

El Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) cuenta con un Programa Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (PIVLVM), el cual comprende el Centro de Atención Integral (CAI) para brindar atención y servicios a las mujeres que enfrentan Violencia basada en Género ubicado en San Salvador. Además el PIVLVM incluye las Unidades de Atención Especializada de las diferentes sedes de Ciudad Mujer (UAECM) y las Unidades de Atención Permanente Departamentales (UAPD) a nivel nacional así como los equipos técnicos que brindan atención en los Centros de Atención Integral en Juzgados. En dichas dependencias, el ISDEMU dando cumplimiento al marco legal establecido en la Ley de Acceso a la información pública, Lineamientos de gestión documental y archivo y a las atribuciones del Instituto contempladas en el artículo 4 literales c y e) de la Ley del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, promueve acciones positivas para la atención integral a favor de las mujeres que enfrentan violencia basada en género, y con el propósito de dejar constancia de las acciones realizadas por las Técnicas que laboran en cada una de las dependencias del PIVLVM, se hace necesario contar con expedientes físicos y electrónicos que cumplan con los lineamientos institucionales para llevar un adecuado procedimiento en la estructuración, así como el control y organización de los mismos en el Sistema Integral de control de expedientes y citas (SIMEC) como también en el archivo para resguardar los expedientes físicos. Por las características de la información que contienen se consideran expedientes que deben estar resguardados en un Archivo Especializado que cumpla con los requisitos para asegurar la confidencialidad de los mismos y que a la vez reúna las condiciones físicas para incrementar la vida útil de los documentos que allí se encuentren resguardados.

Por las razones anteriormente expuestas, el ISDEMU ha diseñado el presente Manual de Procedimiento, Control y Organización de los expedientes generados en el PIVLVM, en donde se establecen los lineamientos para dirigir la forma correcta de estructurar los expedientes desde la elaboración de la carátula, el orden adecuado de los folios que lo integran, el ingreso de información en el SIMEC, incluye además el correcto manejo de los expedientes físicos, estableciendo para ello, las responsabilidades tanto de las Técnicas que atienden los casos, así como la de la persona encargada del archivo. Se ha contemplado también los lineamientos para corregir los errores identificados en la

foliación de expedientes. El Manual contiene también información para regular la seguridad, control y préstamo de los expedientes, con lo que se pretende regular el acceso y la conservación de los expedientes a través de la puesta en práctica de los lineamientos incluidos en el presente documento. Para la estructuración de este Manual, se contó con la asesoría de la Ingeniera Pilar Martínez quien funge como la Coordinadora de la Unidad de Archivo Institucional.

1. OBJETIVO

Establecer normas, procesos y responsabilidades para el manejo, resguardo y custodia de los expedientes generados en el Programa Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, asegurando el mantenimiento y conservación de los mismos, garantizando su integridad física y funcional.

2. ALCANCE

Lo establecido en el presente Manual, es de aplicación obligatoria y de estricto cumplimiento para todo el personal a cargo de generar y resguardar expedientes que se encuentren en el Archivo Especializado del PIVLVM. Al momento de entrar en vigencia, el contenido del presente Manual, sustituirá a cualquier lineamiento anterior que regule el procedimiento, control u organización de los expedientes.

3. INFORMACIÓN GENERAL

3.1 Definición Archivo Especializado.

Son de Gestión, pero en ellos se manejan expedientes propios del servicio que presta la Institución que debido al volumen, al carácter confidencial de su información y en muchos casos, de datos personales, requieren un manejo, depósito y medidas de protección especiales para su correcta administración.

3.2 Mobiliario del Archivo Especializado.

Las condiciones de mantenimiento de los expedientes en el archivo son elementos importantes para una correcta organización.

Entre el mobiliario más utilizado tenemos:

a) **ARCHIVADORES:** Consiste en un módulo formado por dos o más cajones, en donde se colocan los expedientes uno detrás del otro, organizados secuencialmente en carpetas colgantes. Su principal ventaja es la posibilidad de colocar los visores

horizontalmente, lo que facilita su localización logrando identificar los expedientes de cada serie documental.

b) ESTANTERÍAS: Estas deben estar construidas en láminas metálicas sólidas, resistentes y estables con tratamiento anticorrosivo y recubrimiento horneado químicamente. La estantería no debe ir apoyada sobre los muros, se debe dejar un espacio de 20 cm entre estos y el estante. La estantería debe identificar la documentación que contiene. En este método las cajas que contienen los expedientes se van colocando una junto a la otra y cada caja llevara su respectivo membrete con los datos respectivos. Este mueble de archivo permite el acceso directo, tanto visual como manualmente.

3.3 Material de Archivo

Archivo se debe contar con materiales necesarios para conservar, retirar y usar la información que se necesite, existe una amplia gama de materiales, suministros y elementos auxiliares que son útiles de acuerdo con las características de la documentación.

Entre los más utilizados tenemos:

a) CARPETA COLGANTE O SUSPENSIÓN:

Se instalaran los expedientes elaborados en carpetas suspendidas. En este caso, los expedientes se introducirán en las carpetas suspendidas. Estas carpetas poseen un sistema interior de sujeción y se ubicaran en los archivadores metálicos de gavetas o cajones.

Cada carpeta colgante o de suspensión deberá contener un máximo de 25 expedientes.

Para identificarlos se emplearán pestañas.

b) CAJA DE ARCHIVO:

El uso de cajas de archivo para almacenar es el sistema más adecuado para conservar los expedientes, estas cajas son fabricadas en cartón corrugado, las cuales se arman al momento de su utilización, El número de expedientes que contenga cada caja debe ser proporcional a su capacidad de manera que se puedan extraer sin dificultad. A cada una de las cajas de archivo se debe identificar completando el formato pre establecido. Las ventajas que ofrece este sistema son: la protección y conservación de los expedientes y su fácil almacenaje.

4. ÁREAS DE TRABAJO EN EL ARCHIVO

- **Zona de Trabajo Archivístico**
Recepción, Consulta, organización y tratamiento.
- **Área del Depósito**
Custodia, resguardo y conservación de los Expedientes.
Solo personal del archivo deberá tener acceso al área depósito documental.

Encargada de archivo destinara espacios para tener identificada las clases de expedientes que tiene en custodia, CAI, Albergue, Régimen de Protección, u otros como Departamentales y Sedes de Ciudad Mujer.

La Organización y conservación deberá operar bajo lineamientos del SIGDA (art. 8 Lineamientos de Gestión Documental y Archivos).

5. DOCUMENTOS DEL ARCHIVO

Para organizar un Archivo es necesario distinguir claramente los distintos grupos de documentos de archivo, que a continuación se detallan:

a) LIBROS DE REGISTRO

Permite llevar un Sistema de control y de garantía de los documentos que se presentan y de los expedientes que se reciban o envían. Se considera un complemento del control que se lleva a través del SJMEC.

b) EXPEDIENTES

Se entiende por expediente a la unidad documental formada por un conjunto de documentos producidos por las Técnicas que intervienen en cada caso de atención a mujeres que enfrentan violencia basada en género, organizados y agrupados bajo un mismo número, ordenados secuencialmente, debidamente foliados y provistos de una carátula destinada a su individualización. De toda atención se formará un expediente en el que se registrará las actuaciones emanadas por las técnicas, que van desde la recepción de documentos, hasta el armado y conformación del expediente.

5.1 ESTRUCTURA DEL EXPEDIENTE: La estructura del expediente debe ser lógica, coherente, secuencial, ordenándose los documentos de acuerdo con el procedimiento. Los criterios de formación del expediente deberán ser uniformes, lógicos, funcionales y conocidos por todo el personal involucrado en dicha tarea.

Cada expediente debe contar con su respectiva carátula, en donde la persona que apertura el expediente, registrará todos los datos que identifiquen en el formato de la carátula, con letra legible y con color azul, en el que debe constar:

- Número Correlativo de expediente.
- Nombre de la Unidad donde se genera el expediente.
- Año.
- Fecha Inicio.
- Nombre de usuaria.
- Modalidad.
- Tipo Atención.
- Tipo Violencia.
- Protección (en este apartado se señalará el tipo de protección que se le ha brindado a la usuaria siempre y cuando sea efectivo).
- Nombre, profesión y firma de las Técnicas responsables por tipo de atención **(no incluir el sello para evitar que la carátula se manche)**.
- Cuando se trate de un caso por segunda vez o más (reincidente) en el cual se identifique que la modalidad o el tipo de violencia es completamente distinta al que se señaló al aperturar el expediente, se deberá colocar una nueva carátula en fotocopia, la cual debe cumplir con los requisitos exigidos y se mantendrá el número correlativo y el nombre de la usuaria, sin embargo la fecha de inicio corresponderá a la atención de segunda vez o más. Además se debe foliar el expediente de forma continua cumpliendo con los lineamientos establecidos en este manual.

* 5.2 ORDEN DEL CONTENIDO DEL EXPEDIENTE.

A continuación se detalla el orden que deben contener los folios de los expedientes aperturados en todas las instancias que conforman el PIVLVM es decir: CAI, Unidades de Atención Especializada de las diferentes Sedes de Ciudad Mujer y en las Unidades de Atención Permanente Departamentales, así como las Técnicas/os asignadas/os en los diferentes Centros Integrados, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) **Cuando se brinda orientación por primera vez, y la usuaria llega directamente a ISDEMU.**
 - **La orientadora del CAI:** Realiza la búsqueda en SIMEC para verificar si la usuaria ya cuenta con expediente. En las UAECM o las UAPD, la Técnica que brinda la atención efectúa esta búsqueda para evitar que la usuaria tenga más de un expediente.
 - **Toma de datos:** Corresponde a la Orientadora del CAI realizar la toma de datos (en el respectivo formato SIMEC) y derivar el caso. (en el caso de las UAECM y las UAPD, la Técnica que brinda la atención efectúa la toma de datos). En cualquier

caso, la persona que efectúe este paso debe de firmar y sellar la hoja de toma de datos.

- * • **La Técnica Responsable:** Que atiende el caso procede a la elaboración de la hoja de registro de expediente según formato SIMEC (deberá ser firmado por la usuaria e incluir firma y sello de la Técnica que realiza la apertura del caso).
- * • Cuando por cuestiones de fallos técnicos del SIMEC no se pueda ingresar o imprimir la hoja de registro de expediente, se utilizará el formato de la hoja de registro de datos (ver anexo nº 1) la cual contiene la información necesaria para poder iniciar con la atención del caso. Posteriormente se deberá incluir dicha información en SIMEC. Esta hoja de registro de datos deberá ser foliada (siguiendo el orden cronológico) cuando no se cuente con la firma de la usuaria en la hoja de registro de expediente.
- Posteriormente elabora la hoja de entrevista en el cual la Técnica que brinda la atención detallará el plan de seguimiento para el caso y las referencias necesarias.
- Oficio de petición de medidas de protección al Juzgado respectivo (si el caso así lo requiere) o referencia a otras instituciones.
- Luego en la Hoja de primera atención (ya sea psicológica, de trabajo social o de asesoría legal según sea el caso). En ella se deberá incluir preferentemente la red de apoyo y el plan de seguridad, si no se logra cubrir en la primera sesión se deberá dejar registro de esto en la segunda sesión que se tenga con la usuaria.
- El resto de los folios se incorporarán en el respectivo orden cronológico en que se vayan generando.

b) Cuando usuaria es derivada por otra institución o unidad de ISDEMU.

- La orientadora del CAI realiza la búsqueda en SIMEC para verificar si la usuaria ya cuenta con expediente. En las UAECM o las UAPD, la Técnica que brinda la atención efectúa esta búsqueda para evitar que la usuaria tenga más de un expediente.
- Toma de datos: corresponde a la Orientadora del CAI realizar la toma de datos (en el respectivo formato SIMEC) y derivar el caso de acuerdo al tipo de atención que se requiera (en el caso de las UAECM y las UAPD, la Técnica que brinda la atención efectúa la toma de datos). En cualquier caso, la persona que efectúe este paso debe de firmar y sellar la hoja de toma de datos.
- A continuación la Orientadora del CAI debe entregar a la Técnica que aperturará el expediente, la hoja de toma de datos, el oficio u hoja de ruta de la Institución que la deriva (En el caso de las UAECM y las UAPD será la Técnica que atiende el caso la responsable de crear y alimentar el expediente con todos estos documentos).

- Así mismo se deberá dejar constancia en el expediente si la usuaria requiere algún tipo de protección temporal.
- Anexar al expediente cualquier documentación que sea favorable a la usuaria como notas periodísticas relacionadas al caso, peritajes o informes de otras instituciones.
- Dejar copia de toda petición solicitadas por la usuaria, con firma de recibido, tales como constancia de permanencia, referencias o derivaciones realizadas.
- Si la usuaria es incluida en grupos de autoayuda o grupos de apoyo: Se dejará constancia por escrito en el expediente de todas las sesiones, detallando un registro completo de las acciones realizadas por la Técnica que desarrolla dichas jornadas.
- En caso de que se realice algún tipo de acompañamiento deberá dejarse constancia del mismo, en el SIMEC y en el expediente físico.

Para garantizar que los expedientes guarden el orden ya establecido en el apartado de la "Estructura del Expediente": Será responsabilidad de cada una de las Técnicas que brindan la atención incluir al expediente los documentos que la usuaria presente e inmediatamente deberá realizar el foliado correspondiente, debiendo entregar el expediente a más tardar tres días hábiles después de brindada la atención, al personal del Archivo Especializado.

5.3 PROCESO PARA REMITIR EXPEDIENTES ENTRE LAS DISTINTAS UNIDADES QUE CONFORMAN EL PIVLVM.

En caso que los expedientes sean aperturados en una unidad perteneciente al PIVLVM pero posteriormente la usuaria se traslade a recibir atenciones a una unidad distinta o que sea incluida en el albergue, las atenciones que se le brinden **(en la unidad distinta a la que inició el proceso de atención de la usuaria)**, se procederá a solicitar el expediente original mediante escrito, utilizando un formato en el cual se deje constancia del traslado del mismo. En dicho formato se dejará constancia de la cadena de custodia del expediente desde el momento que sale de la sede original hacia la unidad donde la usuaria continuará sus atenciones. **(VER ANEXO Nº 2)**

Para un adecuado control, el Enlace de Archivo de la unidad donde se generó el expediente procederá a dejar por escrito en la matriz electrónica de control de expedientes, una razón que detalle el nombre de la unidad a la cual fue remitido el expediente original, así como la fecha de traslado del mismo.

En el archivo, en el espacio físico que debería ocupar el expediente original, dejará un memorando, en el que se especifique los motivos del traslado del expediente.

- Cualquier otra documentación que la usuaria presente en el momento de la apertura del caso en ISDEMU.
- La Técnica que atiende el caso procede a la elaboración de la hoja de registro de expediente según formato SIMEC (deberá ser firmado por la usuaria e incluir firma y sello de la Técnica que realiza la apertura del caso).
- Elaboración del expediente según formato SIMEC (deberá ser firmado por la usuaria e incluir firma y sello de la Técnica que realiza la apertura del caso).
- Hoja de primera atención (ya sea psicológica, de trabajo social o de asesoría legal según sea el caso). En ella se deberá incluir preferentemente la red de apoyo y el plan de seguridad, si no se logra cubrir en la primera sesión se deberá dejar registro de esto en la segunda sesión que se tenga con la usuaria.
- Si el oficio que da inicio a la captación del caso ordena la realización de algún peritaje, la Técnica que lo realiza debe de garantizar que primero se cree el respectivo expediente de la usuaria para agregar allí el peritaje así como las atenciones o servicios que se brinden posteriormente.

En los folios posteriores se incluirá en orden cronológico otros documentos tales como:

- Copias de medidas de protección si fueron otorgadas.
- En caso que la usuaria no desee interponer la denuncia, se incluirá en el siguiente folio el Acta de desistimiento temporal a la denuncia. Es importante que la Técnica que atiende el caso garantice que esta acta sea firmada por la usuaria y cuente con firma y sello de la Técnica, ya que sin esta formalidad el Acta carecerá de valor.
- Seguimientos subsecuentes ya sean Psicológicos, Sociales o Asesorías Legales **(deberán estar ordenados cronológicamente, debidamente firmados y sellados por la profesional responsable y deberán incluir los registros de contactos telefónicos actualizados, así como la documentación relacionada con el caso que haya sido presentada por la usuaria).**
- En dichos seguimientos en la parte donde se detalla el relato, la Técnica responsable de la atención deberá dejar constancia del nombre de la usuaria para evitar que al momento de archivar se incorpore en otro expediente que no corresponda al número de expediente de la usuaria.
- Deberá dejarse constancia en el expediente de:
 - Plan de Seguridad.
 - Plan de Vida.
 - Redes de apoyo con las que cuenta la usuaria.
- **En caso de realizar Coordinaciones Interinstitucionales deberá dejar constancia de las mismas en los expedientes.**

En caso que el expediente deba ser devuelto a la unidad donde se originó el traslado a petición de la usuaria; y que la usuaria manifieste que desea continuar las atenciones en la unidad que aperturó el caso, las Técnicas que hayan brindado atenciones en otra unidad, no efectuarán el foliado del mismo, únicamente procederán a incorporar en orden cronológico y dando cumplimiento a los lineamientos contenidos en este Manual para que al momento de concretizar la devolución del expediente hacia la unidad que lo originó, la Enlace de Archivo proceda a foliar todos los seguimientos, peritajes o cualquier otra documentación que se haya incorporado al mismo.

En todo caso para la devolución del expediente original se emplearán los mismos pasos detallados en el proceso para remitir expedientes entre las distintas unidades que conforman el CAI.

5.4 APERTURA DE LOS EXPEDIENTES.

- Cuando se aperture un nuevo expediente, la Técnica responsable de dicho proceso, llenará completamente la carátula del expediente incorporando todos los datos que la misma requiere (**según se detalla en el apartado de "Estructura del Expediente" del presente Manual**), incorporará al mismo tiempo los primeros tres folios detallados en el apartado "Orden del Contenido del Expediente" del presente Manual, procederá a foliarlos, firmarlos y sellarlos (**debe incluir firma de la usuaria en la hoja de registro de expediente**) y a más tardar un día hábil después de la apertura del mismo, se responsabilizará de entregar el nuevo expediente al Archivo Especializado quien lo ingresará en el respectivo libro y en el control electrónico de expedientes (**utilizando para ello el anexo 3.1**)
- Al momento de recibir un expediente nuevo, la encargada de archivo revisará que la carátula del mismo esté completa, con lapicero azul o plumón azul de punto fino y que estén debidamente foliados, firmados y sellados; posteriormente, procederá a dejar registro en el libro correspondiente y en el control electrónico de expedientes ingresados al archivo; si hace falta completar alguno de estos, la encargada de archivo devolverá el expediente a la Técnica para que lo complete de forma inmediata de acuerdo a estos lineamientos.

5.5 MOTIVOS DE CIERRE DE LOS EXPEDIENTES.

- En los casos donde las usuarias no asistan a las citas programadas, la Técnica que está brindando la atención deberá dar seguimiento por medio de llamadas

- telefónicas, al tercer seguimiento telefónico se deberá dejar constancia en el expediente las fechas en que se realizaron las llamadas, y que no se logró ubicar a la usuaria, se debe dejar un periodo de dos meses para cerrar el expediente.
- Si la usuaria decide suspender la atención Psicológica, Social o de Asesoría Legal, la Técnica encargada del caso deberá elaborar un informe donde se haga constar que el expediente queda temporalmente cerrado, por si la usuaria decide retomar sus sesiones posteriormente. En estos casos, dicho informe se convertirá en el último folio del expediente, los cuales deberán dejarse constancia en el SIMEC.
 - Los expedientes que hayan finalizado completamente las atenciones brindadas a la usuaria, deberán incluir en el último folio el cierre del mismo, el cual deberá contener una valoración del caso, detallando el criterio empleado por la Técnica responsable en el cual se basa dicho cierre. La Técnica deberá firmar y sellar dicha valoración. Esta valoración puede estar incluida en la última atención que se brinda a la usuaria, quedando debidamente consignada en el registro correspondiente.
 - Si la usuaria decide recibir la atención en otra instancia.
 - Por haber sido víctima de violencia feminicida.

5.6 FOLIACION DE EXPEDIENTES

5.6.1 Disposiciones Específicas

- La foliación se efectuará según método elegido:
 - a) **Manual:** realizarlo tinta lapicero color azul, esquina inferior derecha, con posición 3 dígitos (ej.001). Este método será empleado por las Técnicas que brindan atención.
 - b) **Sello Foliador:** realizarlo tinta azul, esquina inferior derecha, con posición 3 dígitos (Ejem.001). Este método será empleado por la encargada de Archivo únicamente para el archivo de libros de control de expedientes.
- La numeración que se le asigne a cada folio deberá ser consecutiva sin omitir ni repetir números.
- La foliación se realizará mediante método de ordenación Cronológico, es decir de adelante hacia atrás de forma correlativa.
- El número asignado a cada folio deberá escribirse de manera legible, sin enmendaduras, sobre un espacio en blanco y sin alterar textos, membretes, sellos originales, entre otros.
- Se utilizara Folio Recto Primera cara de un folio u hoja y a la cual se le enumera para identificar su foliación. También es llamado cara recta.

- En los casos en los cuales, la usuaria se presente por una reincidencia, el foliado será continuo, si el agresor es el mismo, separando las atenciones con una copia de caratula la cual no será foliada.

5.6.2 No se foliarán:

- Las hojas, fojas o folios sueltos, totalmente en blanco.
- No se deberán foliar documentos en soportes distintos al papel como discos digitales.
- En el supuesto que la usuaria presente algún soporte digital, este deberá ser resguardado en el Archivo Especializado debidamente embalado, en el cual se consignará sello y firma de la persona que lo embala y se depositará en una caja, la cual contendrá el número del expediente de la usuaria.
- No se foliará el reverso o la cara vuelta de las hojas ya foliadas.

5.6.3 De la Rectificación de errores.

La rectificación de la foliación se efectuará al detectarse los siguientes casos:

- Por haber transgredido los procedimientos indicados en el presente Manual de Procedimiento, Control y Organización de Expedientes.
- Por omisión.
- Por repetición de folios.

Una vez detectados los errores en la foliación, se anexará por parte de la Técnica responsable una razón en la que se indique el porqué del error, la cual deberá ser firmada y sellada por la Técnica responsable y con el Visto Bueno de la Coordinadora o Jefa inmediata.

Constancia de Rectificación

Se hace constar que por: (especificar el motivo del error en la foliación), se realiza un re foliado al presente expediente, a partir del folio nº ____ al folio nº ____ para su constancia firmo y sello en la ciudad de _____ Fecha: _____

Nombre, firma y sello de la Técnica

Visto Bueno Jefatura de Unidad

En caso que la Técnica responsable del error en el foliado no cumpla con este requisito, la encargada de Archivo **Especializado** deberá informar por escrito a la Coordinadora del CAI o en su defecto a la Jefatura del PIVLVM y en el caso de las UAECM la enlace de Archivo informará a la Enlace de la Unidad y Unidades Departamentales y a su vez la Técnica que brinda atención deberá informar a la respectiva Coordinadora Departamental quienes darán aviso de forma inmediata y por escrito a la Jefa del PIVLVM.

Una vez enmendado el error en la foliación, la Técnica que corrigió el error debe de proceder a sustituir la numeración incorrecta por la nueva foliación.

En el Folio que tenga error no utilizar tachaduras, enmendaduras o alteraciones solo se colocara **línea oblicua sobre folio** y a la par el que correctamente corresponde.

Ejemplo.

~~25~~ 26

6.- CONTROL Y SEGURIDAD DE LOS EXPEDIENTES.

- El contenido de un expediente en trámite o terminado, es intangible y no puede introducirse tachaduras, enmendaduras o alteraciones.
- Para el control de los expedientes producidos en cada una de las dependencias que conforman el Programa Integral para una Vida Libre de Violencia del ISDEMU, se nombrará y asignará a las personas responsables del resguardo de los expedientes y toda documentación que ingrese al archivo, quienes se denominarán Enlaces de Archivo y llevarán un registro físico (preferentemente electrónico) en el que se llevará el control del orden correlativo de los expedientes.

Las personas asignadas como Enlace del archivo en cada una de las dependencias del PIVLVM deberán cumplir con las siguientes acciones para garantizar el control y la seguridad de los expedientes:

- Llevar control actualizado de dos libros:
 - a) Libro de recepción de expedientes nuevos. (ver anexo N° 3)
 - b) Libro de control de préstamo de expedientes. (ver anexo N° 4)
- Deberá foliar los libros:

Los libros mencionados anteriormente deberán estar debidamente rotulados y foliados.

- Paralelamente llevarán un registro físico del número correlativo de expedientes que se encuentren resguardados en el archivo. Dicho registro será ordenado por año y debe coincidir con los expedientes físicos ingresados al archivo. (ver anexo N° 5).
- De igual manera la Enlace del archivo llevará actualizada una matriz para el Control del inventario de expedientes (ver anexo N° 5.1)
- En caso que la Enlace del archivo identifique inconvenientes que afecten el resguardo de los expedientes tales como: extravío de expedientes por parte de las Técnicas que los han requerido en calidad de préstamo, afectaciones del orden cronológico de los folios, tachaduras, enmendaduras o alteraciones en los expedientes entre otros, deberá de llenar de inmediato el formato contenido en el anexo N°6, el cual será remitido como máximo un día hábil después que se identifica el problema con el mismo, a la persona que desempeñe el papel de supervisora o en su defecto a su Jefatura Inmediata Superior.
- Cuando la Enlace del archivo reciba un expediente deberá revisarlo, verificando que el foliado esté correcto y que contenga las firmas y sellos que correspondan.
- Deberán garantizar que los expedientes no contengan folios en blanco, exceso de grapas, broches metálicos conocidos comúnmente como "paper fasteners" que con el tiempo oxiden el papel y deterioren a los mismos.
- Dado a que las personas encargadas del archivo son responsables del resguardo de los expedientes y documentación que contengan, serán al mismo tiempo las encargadas del préstamo de los expedientes, cuando las Técnicas que brindan atención los requieran para ingresar nuevos seguimientos y/o documentación, así como cuando se requiera efectuar la certificación de los expedientes. Para mantener el control deberán hacer uso del Libro de Control de préstamo de expedientes en el cual se plasmará el nombre y firma de la persona que solicita dicho expediente en calidad de préstamo.
- Los préstamos de expedientes solamente se efectuarán a personas que brindan atención especializada en las dependencias del PIVLVM, supervisoras, Coordinadoras o jefatura del PIVLVM.

6.1. TIEMPO DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES:

- Cuando el expediente sea requerido para brindar una nueva atención, seguimiento de los casos o incorporación de documentación relevante, la Técnica que lo recibe en calidad de préstamo, tendrá un tiempo establecido de **tres días hábiles como máximo** para devolver el expediente al archivo. En caso de no cumplirse este lineamiento, la encargada de archivo procederá a requerir a la Técnica que devuelva el expediente de forma inmediata, y dará aviso **por escrito** de esta situación a la Coordinadora del CAI o en su defecto a la Jefatura del PIVLVM; en el caso de las UAECM, informarán a la Enlace de la unidad con copia a la Jefa del PIVLVM. En el caso de las Unidades de Atención Permanente Departamental se informará a la Coordinadora Departamental con copia a la Jefa del PIVLVM.
- En alguna situación en la cual por razones de efectuar peritajes Psicológicos o Sociales e informes de atenciones, tendrá un tiempo establecido de **ocho días hábiles como máximo; y si posterior a este plazo** la Técnica requiera utilizar el expediente más tiempo del estipulado en el párrafo anterior, deberá renovar la petición de préstamo por otro período igual, ofreciendo la justificación correspondiente.
- Cuando el expediente se requiera para certificación, la persona a quien se le entrega en calidad de préstamo será la responsable de devolverlo una vez se haya completado el proceso de certificación.
- Quando se realicen préstamos de expedientes donde exista reincidencia, se deberá identificar si es el mismo agresor o no, y si son las mismas circunstancias, con el objetivo de hacer una separación en el mismo expediente de las circunstancias.

7.- CONSIDERACIONES ESPECIALES EN EL MANEJO DE EXPEDIENTES:

- En los casos de expedientes en los cuales las usuarias cuenten con Régimen de Protección, se consignara los datos generales de la usuaria en el expediente, haciendo referencia a la clave que se le ha consignado en la Fiscalía General de la República, utilizando en la carátula del expediente un código el cual será tomado de un listado especial brindado por la Jefa del PIVLVM. En toda atención que se brinde a la persona protegida se le identificará mediante dicho código, el cual no podrá ser utilizado para otro caso. (ver anexo N° 7)
- En casos especiales, donde se identifique que la usuaria se encuentre en un peligro inminente de muerte o que la usuaria y/o su agresor(es) sean personas ampliamente reconocidas, o presenten alguna condición que

amerite incrementar las medidas para garantizar la aplicación del principio Rector de Confidencialidad, que el Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan violencia basada en género de este Instituto exige en la atención de casos, las personas encargadas del archivo recibirán instrucciones específicas de su Supervisora o de la Jefa del PIVLVM detallando el listado de personas que tendrán autorización para tener acceso de forma específica, por tanto el acceso de otras Técnicas a estos expedientes quedará restringido.

- En los casos que se brinde atención Médica a las usuarias o su grupo familiar que se encuentren recibiendo resguardo en el Albergue Institucional, dicha información se ingresará en el expediente de la usuaria pero en un apartado especial de anexos, por lo cual NO se foliará. **Al finalizar esta atención se realizará un informe médico, con el cual se concluye el expediente clínico.** Al momento de requerirse de una certificación de estos expedientes, quedará a criterio de la persona que brindó la atención Médica y de la Jefatura del CAI si dicha información debe ser incluida en la certificación.
- **En el expediente se deberá incluir un reporte elaborado por las Técnicas del Albergue que consigne todo lo que se ha proporcionado a la usuaria, como ropa, materiales entre otros. El cual debe de ser firmado por la Usuaria y Técnica para que sea ingresado en el expediente.**

8.- REQUISITOS PARA AUTORIZAR LA CERTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE FORMA TOTAL O PARCIAL.

- Cuando una usuaria solicite la certificación de su expediente personal, debe presentar a la Técnica que le brinda atención o en su defecto a la Jefatura del PIVLVM un escrito firmado, anexando al mismo tiempo fotocopia de su DUI, especificando por medidas de seguridad, el motivo de dicha petición.
- En caso que la persona que requiere la Certificación del expediente sea familiar de la usuaria que recibió el servicio de atención, debe presentar un escrito de la usuaria con firma legalizada, por Notaria o Notario de la República **o en su defecto testimonio de Escritura Pública de Poder Especial Judicial, dónde conste la facultad de solicitar el expediente,** debe presentar además fotocopia de DUI de la usuaria y de la solicitante.
- **En caso de requerir una constancia de permanencia de servicio deberá ser gestionada a través de un escrito firmado por la usuaria; la**

constancia será firmada por la Técnica que brinda la atención. La constancia deberá referir la fecha y el período de tiempo que la usuaria permaneció recibiendo las atenciones o servicios brindados por ISDEMU. (ver anexo N° 8)

8.1 PROCESO ADMINISTRATIVO DE CERTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE FORMA TOTAL O PARCIAL.

- La Técnica que reciba la solicitud, efectuará la búsqueda en el Sistema Integrado de Manejo de Expedientes y Casos (SIMEC), para verificar la existencia de las atenciones, en los casos que efectivamente la usuaria cuente con expediente, se da por recibido el escrito.
- Si el expediente no existe en SIMEC, procederá a dar aviso a la Jefatura del PIVLVM para que se efectúen las coordinaciones necesarias ya sea con la encargada del Archivo Especializado, con la Jefatura de Informática o con las Coordinadoras Departamentales o Enlaces de las sedes de Ciudad Mujer según sea el caso.
- **Cuando el expediente no se encuentre en el sistema, pero la usuaria presente pruebas de haber recibido las atenciones en ISDEMU, se debe verificar con la Jefa de Informática para que busque registros en el Sistema LOTUS, o revisar en la base que se tiene en los archivos debido a que cuenta con número de expediente y nombre de la usuaria.**
- Cuando se tenga certeza de la existencia del expediente, la Técnica que de por recibida la petición de certificación, solicitará a la Enlace del archivo el expediente físico, revisando que esté debidamente foliado, con firma de la usuaria y con firma y sello de las técnicas que hayan realizado el abordaje, y que las atenciones brindadas se encuentren de forma cronológica.
- En caso que no se cumpla con los requisitos señalados en el apartado anterior, devolverá el expediente a la Enlace del archivo para que ella informe por escrito de esta situación a su supervisora o en su defecto a la Jefa del PIVLVM quienes darán un plazo de **tres días hábiles** para que las Técnicas que han brindado las atenciones que sean responsables por el incumplimiento de los lineamientos brindados para garantizar el debido foliado de expedientes, procedan a subsanar los errores. (ver apartado 5.3 "De la Rectificación de errores")
- En los casos en que la Técnica que brindaba atención a la usuaria, ya no este laborando para ISDEMU, y cuyo expediente se encuentre en

incumplimiento de los lineamientos de este Manual, será responsable de subsanar la persona a quien se le designe el caso conjuntamente con la Jefatura inmediata, teniendo un plazo perentorio de cinco días hábiles.

- En caso que si cumpla con todos los lineamientos, la Técnica sacará una copia fiel y conforme con el original, es decir que deberán contener el mismo número de folios tanto el expediente original como la copia.
- Si la certificación se ha solicitado en una Unidad de Atención Especial de cualquier sede de Ciudad Mujer o en las Unidades de Atención Permanente Departamental, deberán remitir mediante memorando dirigido a **Dirección Ejecutiva con copia** a la Jefatura del PIVLVM mediante el cual remite el expediente original y copia simple, incluyendo además los documentos detallados en los requisitos para tramitar la certificación.
- **Se delegará a una persona responsable por parte de la Jefa del PIVLVM, para que realice el trámite en Dirección Ejecutiva, y una vez esté** la certificación del expediente, esta persona delegada comunicará a la Técnica o a la persona que solicitó la certificación del expediente, para hacer efectiva su entrega. Deberá además verificar que el expediente original sea devuelto al **correspondiente archivo (dependiendo de la Unidad de la cual proviene).**

9. VIGENCIA

El presente Manual de Procedimiento, Control y Organización de Expedientes Generados en el Programa Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres entrará en vigencia a los quince días posteriores a su firma, período en el cual se deberá hacer entrega en forma digital a todo el personal responsable de atención y asignado en las unidades a las que este hace referencia.

10. DISTRIBUCIÓN.

Para garantizar la distribución y correcta aplicación del presente Manual por parte de todas las Técnicas que brindan atención en las distintas Unidades que conforman el PIVLVM así como por las Enlaces de Archivo de tales unidades, la Jefa del PIVLVM procederá a remitir por correo electrónico institucional el presente manual en formato PDF.

Para aquellas Técnicas que no posean correo electrónico institucional y que trabajen en el CAI o en el Albergue, la Jefa del PIVLVM entregará a la Jefa del CAI en una memoria USB el

contenido del presente Manual en formato PDF, para que ella coordine la instalación de este documento en las computadoras de dichas Técnicas.

En cualquiera de los dos casos se dejará control de firma de recibido del presente Manual por parte de las Técnicas a quienes les sea socializado para efectos del posterior control de cumplimiento estricto del mismo.

Dado en la Ciudad de San Salvador, a los tres días del mes de enero del año dos mil dieciocho, y para su estricto cumplimiento.



Yanira Argueta
Directora Ejecutiva de ISDEMU

ANEXOS

ANEXO Nº 1 FORMATO DE HOJA ALTERNATIVA.



HOJA ALTERNATIVA DE REGISTRO DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Responsable:

Nombre de la usuaria: _____

Dirección: _____

Punto de Referencia: _____ Teléfono: _____

Municipio: _____ Departamento: _____

Presenta algún tipo de discapacidad Si _____ No _____ Población LGTBTI: sí _____ No _____

Fecha: _____ Edad: _____ Fecha de cumpleaños ____/____/____

Nombre del agresor: _____

Tipo de Violencia	Modalidad	Tipo de Intervención
Económica <input type="checkbox"/>	Comunitaria <input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>
Feminicida <input type="checkbox"/>	Institucional <input type="checkbox"/>	Psicológica <input type="checkbox"/>
Física <input type="checkbox"/>	Laboral <input type="checkbox"/>	Jurídica <input type="checkbox"/>
Psicológica y Emocional <input type="checkbox"/>	Familiar <input type="checkbox"/>	Grupo de auto-ayuda <input type="checkbox"/>
Patrimonial <input type="checkbox"/>		Orientación <input type="checkbox"/>
Simbólica <input type="checkbox"/>		Prevención <input type="checkbox"/>
Sexual <input type="checkbox"/>		Auto-cuido <input type="checkbox"/>
Trata <input type="checkbox"/>		Protección <input type="checkbox"/>
Otros _____ <input type="checkbox"/>		Plan de Seguridad <input type="checkbox"/>
(Especifique)		Atención (Expediente) <input type="checkbox"/>

Qué tipo de Orientación se brinda:

Información adicional:

Firma del Responsable

Firma o huella digital de Usuaria

ANEXO Nº 2 FORMATO PARA SOLICITAR O ENVIAR EXPEDIENTES QUE HAN SIDO GENERADOS EN DISTINTAS UNIDADES QUE CONFORMAN EL PIVLVM. (Ejemplo de llenado)

Nombre de la Unidad que requiere el expediente	Nombre de la Técnica que solicita el expediente	Motivo por el cual requiere el expediente original	Fecha de solicitud remisión expediente	
Albergue	Miriam Rivas	Ingreso de atenciones psicológicas brindadas a usuaria durante su permanencia en el albergue.	25 de enero de 2018	
Unidad que genera el expediente	Nº de Expediente	Nombre de Usuaría	Nº de folios que conforman el expediente al momento de su remisión	Fecha de remisión del expediente
UAECM Santa Ana	345-CM3- 2016	Nora González González	12	29 de enero de 2018
Nombre de la Jefa o Enlace de la unidad donde se generó el expediente	Firma de Visto Bueno de Jefa o Enlace de la Unidad donde se generó el expediente	Nombre de la persona que recibe el expediente en custodia para su <u>traslado</u>	Firma de la persona que recibe el expediente en custodia para su <u>traslado</u>	Fecha de recepción del expediente para su <u>traslado</u> .
Karen Paniagua	XXXX	Laura Estrada	YYY	29 de enero de 2018
Nombre de la unidad donde quedará en custodia el expediente.	Nombre de la persona que recibe el expediente en la unidad de destino	Firma de la persona que recibe el expediente en la unidad de destino	Nº de folios que conforman el expediente al momento de su recepción en la unidad de destino	Fecha de recepción del expediente
CAI	Luisa García	ZZZ	12	30 de enero de 2018
Observaciones de la persona encargada de la custodia del expediente al momento de recibirlo:				
El expediente se encuentra completamente foliado, y sellado por la usuaria y las Técnicas que han brindado las atenciones en la UAECM Santa Ana.				

ANEXO N°3 FORMATO LIBRO RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES NUEVOS.

Recepción de Expedientes Nuevos que Ingresan al Archivo.						
Fecha	Nombre Usuaría	Número Expediente	Folio	Nombre Técnica responsable de la apertura del caso.	Firma Entrega	Firma Recibe

ANEXO N° 3.1 FICHA CONTROL EXPEDIENTES NUEVOS

Expedientes Nuevos					Archivo Especializo
Fecha	Número Expediente	Folio	Nombre Técnica	Firma Entrega	Firma Recibe

ANEXO N° 4 FORMATO LIBRO DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES.(Encargada archivo)

Control de Préstamo de Expedientes						
Fecha	Técnica	Número de Expediente				
			Folio Entrega	Firma Devolución	Folio Regresa	Observación

ANEXO Nº 4.1 FICHA DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES (solicitan las Técnicas)



CONTROL DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES –PIVLVM

Fecha: _____

Nombre/Firma Técnica _____

Entrega de Expedientes por Personal de Archivo Especializado			Devolución de Expedientes por Personal Técnico				Observaciones-Prorroga
Nº	Número de Expediente	Nº Folios Entregado	Firma de Recibido por Técnica	Fecha de Devolución	Nº Folios Devueltos	Firma Entregado por Técnica	Observaciones-Prorroga
1							
2							
3							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Personal del Archivo Especializado	
Entrega: Nombre/Firma _____	Fecha: _____
Recibe: Nombre/Firma _____	Fecha: _____

Nota:

ANEXO Nº5 FORMATO CONTROL ELECTRÓNICO DE EXPEDIENTES (EXCEL)

CONTROL DE EXPEDIENTES NUEVOS

# DE EXPEDIENTE	FECHADE INGRESO AL ARCHIVO	FOLIOS CON LOS QUE INGRESA AL ARCHIVO ESPECIALIZADO	TECNICA	OBSERVACION
-----------------	----------------------------	---	---------	-------------

CONTROL DE EXPEDIENTES UAECM, UAPD

# DE EXPEDIENTE	FECHADE INGRESO AL ARCHIVO	FOLIOS CON LOS QUE INGRESA AL ARCHIVO ESPECIALIZADO	TECNICA	OBSERVACION
-----------------	----------------------------	---	---------	-------------

ANEXO Nº 5.1 FORMATO CONTROL INVENTARIO DE EXPEDIENTES

Inventario de Expedientes

Nº CAJA	# EXPEDIENTE	AÑO	Nombre Usuaría	Clasificación					UBICACIÓN			
				CAI	Albergue	Régimen de Protección	UAPD	UAECM	D	E	T	NG

D: depósito

E: Estante

T: Tramo

NG: Número General de Caja

ANEXO Nº 6 FORMATO PARA INFORMAR INCONVENIENTES IDENTIFICADOS EN EXPEDIENTES.

Nombre Enlace archivo:

Nombre Unidad:

Fecha:

Nº Expediente:

Descripción de inconveniente identificado:

<p>Nombre de las Técnicas involucradas en el inconveniente:</p> <p>Procedimiento sugerido para enmendar el inconveniente:</p>

Informe remitido a:

Fecha de recepción:

Fecha programada para dar seguimiento de corrección de inconvenientes:(tres días hábiles)

Firma de la persona que recibe el informe:

Observaciones:

ANEXO Nº 7 LISTADO DE CLAVES PARA CASOS DE USUARIAS QUE CUENTEN CON RÉGIMEN DE PROTECCIÓN.

A continuación se detalla una lista con las claves sugeridas para reemplazar los datos generales de aquellas usuarias que cuenten con régimen de protección.

Al identificar un caso de éstos, la Técnica responsable de la atención, procederá a informar a la Jefatura del PIVLVM quien autorizará el uso de uno de las claves y a la vez llevará el control para que los mismos no sean utilizados con más de una usuaria.

Acacia	Bernice	Cassandra	Damalis	Delphine
Afrodita	Calandra	Casia	Damara	Demetria
Atenea	Calantha	Celandia	Damaris	Dianthe
Helena	Calista	Charis	Daphne	Dione
Adonia	Callia	Collette	Dasha	Dionne
Barbra	Callidora	Coral	Deianira	Dorian
Basha	Calliope	Cynthia	Delbin	Eileen
Battista	Calypso	Cyrene	Delia	Eleanor

Nota: en caso de agotarse el listado la Jefatura del PIVLVM propondrá otros nombres que no se hayan contemplado en el presente listado

ANEXO N° 8 FORMATO DE CONSTANCIA DE ATENCION POR CUALQUIER TECNICA



A QUIEN CORRESPONDA:

Por este medio se hace constar que la señora **YYYYYYYYYY**, recibió atención (psicológica, legal, social) este día en el Programa Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres de esta Institución, habiendo permanecido desde las 00:00 hasta las 00:00 Horas.

Y para efecto de ser presentada en su lugar de trabajo, se extiende la presente el día ____ de _____ de dos mil _____.

Nombre de Técnica
Profesión

SELLO