

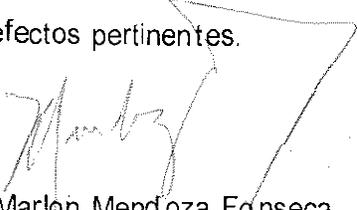


**FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS  
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO**

**SE HA EMITIDO EL ACUERDO QUE DICE:**

San Salvador, 15 de junio de 2017, ACTA No. 23.06.2017, ACUERDO No. 357.06.2017. La Junta Directiva del Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado, emitió y ratificó el acuerdo siguiente: "a) Aprobar la actualización del Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación, adjunto a la presente Acta, que tiene como objetivo orientar el trabajo interinstitucional y facilitar la coordinación con las diferentes Unidades de Gestión que intervienen en la atención a solicitantes, personas beneficiarias con discapacidad y familiares de combatientes fallecidos, a través de una gestión personalizada, definida y eficiente por medio de la aplicación de las políticas, normas y procedimientos establecidos en el presente Manual, utilizando sistemas informáticos con el fin de proporcionar un servicio ágil, oportuno y de calidad. **COMUNÍQUESE**". Rubricado por: Presidenta: "IRMA. S. AMAYA."; Representante de AOSSTALGFAES: "ILEGIBLE"; Representante de ASALDIG: "ILEGIBLE"; Representante de ALFAES: "ILEGIBLE"; Representante de ALGES: "ILEGIBLE"; Representante de IPSFA: "ILEGIBLE"; Representante de ISRI: "ILEGIBLE"; Representante de MTPS: "ILEGIBLE"; y Representante de MINSAL: "ILEGIBLE".

Lo que se transcribe para los efectos pertinentes.

  
Dr. Marlon Mendoza Fonseca  
Gerente General



# **FOPROLYD**

**FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS  
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO**

**MANUAL DE POLÍTICAS, NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO  
DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN**

**JUNIO  
2017**



Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01

Pág. 2 de 57

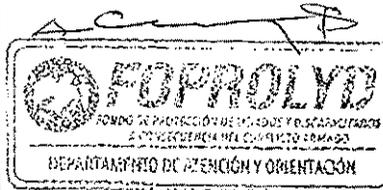
Coordinado por:  
Ing. José Renato  
Mayorga Orellana



Firma y Sello

Fecha:

Elaborado por:  
Dr. Alex Enrique  
Doradea Silva



Firma y Sello

Fecha:

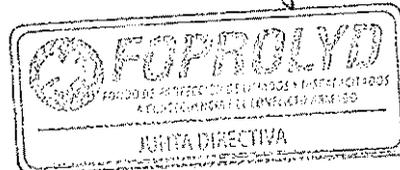
Revisado por:  
Dra. Ingrid Beatriz  
Martel de Palacios



Firma y Sello

Fecha:

Aprobado y autorizado por:  
Junta Directiva



Firma y Sello

Fecha:



## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	BASE LEGAL .....	4
4.	POLÍTICAS.....	6
5.	NORMAS.....	6
6.	PROCEDIMIENTOS .....	10
	6.1 Orientación, recepción y clasificación de solicitantes.....	10
	6.2 Orientación, recepción y clasificación de personas beneficiarias .....	13
	6.3 Clasificación de actividades e información de casos.....	15
	6.4 Información de casos pendientes de resolución de solicitantes y personas beneficiarias.....	20
	6.5 Recepción y traslado de la documentación probatoria, cartas y documentos varios.....	23
	6.6 Gestión de transporte y alojamiento para solicitantes o personas beneficiarias.....	27
7.	GLOSARIO Y SIGLAS .....	29
8.	LINEAMIENTOS PARA SU ACTUALIZACIÓN.....	31
9.	APROBACIÓN .....	31
10.	CONTROL DE CAMBIOS RELEVANTES .....	31
11.	CONTROL DE VERSIONES.....	32
12.	REFERENCIAS.....	32
13.	ANEXOS.....	33
	13.1 Diagramas de Flujo.....	33
	13.2 Formularios .....	49

	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación	Fecha: 15-06-2017	
		Rev.: 01	Pág. 4 de 57

## NOMBRE DEL MANUAL

Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Políticas, Normas y Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades del Área de Atención y Orientación en la Oficina Central del Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD), asimismo de servir como un instrumento administrativo, de control, apoyo y mejora continua institucional en lo concerniente a la atención a solicitantes, personas beneficiarias con discapacidad, familiares de combatientes fallecidos y público en general, a través de una gestión personalizada.

Comprende, en forma ordenada, secuencial y detallada, las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad en el Área de Atención y Orientación de FOPROLYD - considerando sus respectivos diagramas de flujo y formatos utilizados - promoviendo el buen desarrollo administrativo del Departamento de Atención y Orientación (DAYOR).

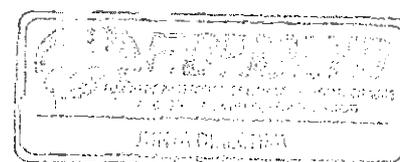
Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la entidad, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

### 2. OBJETIVO

Orientar el trabajo interinstitucional y facilitar la coordinación con las diferentes Unidades de Gestión que intervienen en la atención a solicitantes, personas beneficiarias con discapacidad y familiares de combatientes fallecidos, a través de una gestión personalizada, definida y eficiente por medio de la aplicación de las políticas, normas y procedimientos establecidos en el presente Manual, utilizando sistemas informáticos con el fin de proporcionar un servicio ágil, oportuno y de calidad.

### 3. BASE LEGAL

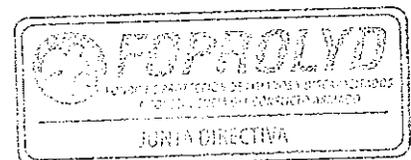
- Ley de Beneficio para la Protección de los Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado
- Ley de Acceso a la Información Pública
- Ley de Ética Gubernamental
- Reglamento de la Ley de FOPROLYD y sus reformas
- Reglamento de prestaciones a las personas beneficiarias de FOPROLYD
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Código de Ética Institucional





- Acuerdos de Junta Directiva:

NUMEROS	ACUERDO
531.07.2011	Modificar el Acuerdo No. 262.05.2010, adicionando: No obstante lo anterior los solicitantes de beneficios del Decreto Legislativo 416, deberán presentar completa la documentación que establece el artículo 29-A del Reglamento vigente del referido Decreto.
763.10.2012	Autorizar las propuestas de CTE, UPYR y DJ en relación a los solicitantes de beneficios que la Ley de FOPROLYD otorga.
100.02.2014	El solicitante o persona beneficiaria puede ser atendido en un lapso de 30 meses después de la última referencia entregada correspondiente a la evaluación anterior.



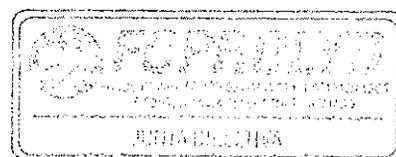
	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación	Fecha: 15-06-2017	
		Rev.: 01	Pág. 6 de 57

#### 4. POLÍTICAS

- 4.1. Las disposiciones contenidas en el presente manual son de observancia y aplicación general para las unidades de gestión involucradas en los procedimientos descritos en el mismo.
- 4.2. Las actividades del Departamento de Atención y Orientación (DAYOR), dependencia orgánica y funcional de la Unidad de Prestaciones y Rehabilitación (UPYR), se sustentarán en el Marco Legal vigente, con especial énfasis en los principios, derechos humanos y obligaciones constitucionales de las personas con discapacidad, teniendo como horizonte la consecución de la rehabilitación e inclusión social de las personas que tienen esta condición a consecuencia del conflicto armado.
- 4.3. Para el ejercicio de las facultades, competencias y atribuciones legales conferidas a la Entidad y a la Unidad de Prestaciones y Rehabilitación, las actividades programadas y plasmadas en el Plan de Trabajo del Departamento de Atención y orientación, se desarrollarán conforme a la Ley de Beneficio para la Protección de los Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado o Ley de FOPROLYD, Reglamento de la citada Ley, demás normativa nacional e internacional aplicable vigente y en apego al presente Manual.
- 4.4. El personal de DAYOR y de las Unidades de Gestión con presencia e involucradas en las Oficinas de Atención, velará por la mejora continua en la atención al usuario.
- 4.5. El personal de Trabajo Social de DAYOR, rotará en los diferentes procedimientos de atención que desarrolla el Departamento, y se apoyarán recíprocamente con DSYCS y DPYBE, en el trabajo de campo y de oficina para potenciar destrezas y disminuir riesgos laborales.
- 4.6. El personal de Trabajo Social y personal médico de DAYOR o DSYCS de Oficina Central y Regionales de FOPROLYD, gestionarán y autorizarán la solicitud de alojamiento y transporte, previa verificación de las atenciones y trámites efectuados, así como la hora de finalización, registrados en el sistema informático.
- 4.7. Para el control, productividad y el uso racional de los recursos institucionales en el área de atención y orientación, se aplicarán los diversos sistemas Informáticos de FOPROLYD. En caso de falla en la Red de Comunicaciones Institucional u otra causa grave que imposibilite el uso del Sistema Informático, para no suspender el proceso de atención a los usuarios, éste se realizará de forma manual utilizando los instrumentos pre impresos y posteriormente ingresar las actividades al Sistema, una vez restablecida la falla.
- 4.8. Todo Colaborador (a) de las Unidades de Gestión con presencia en el Departamento de Atención y Orientación, deberá facilitar el flujo de los trámites solicitados por el usuario, considerando aquellas actividades adicionales que el personal necesite realizar de forma conveniente para los intereses de éste, creándolas a través del sistema informático sin necesitar la intervención del personal de clasificación de atenciones.

#### 5. NORMAS

- 5.1. Corresponde a la Junta Directiva de FOPROLYD la autorización del presente manual.
- 5.2. Deberá priorizarse la atención al usuario ante cualquier otra actividad colateral de la Institución.
- 5.3. Todo usuario que se presenta a la Oficina Central a solicitar un trámite, será identificado como persona beneficiaria en la ventanilla de preclasificación de atenciones con su DUI, NIT o Carnet de FOPROLYD vigentes.
- 5.4. El (la) Trabajador(a) Social de DAYOR en la ventanilla de preclasificación tendrá como función principal indagar y verificar el trámite que realizará el usuario, posteriormente avalará que se traslade al área de clasificación.





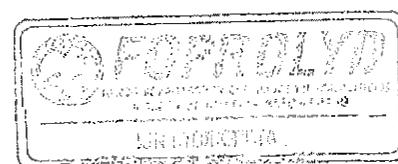
Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01

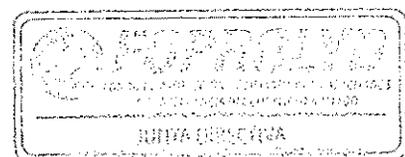
Pág. 7 de 57

- 5.5. En las áreas de Atención se permitirá la entrada del usuario que realizará el trámite y las personas acompañantes o familiares esperarán en el área de entrada (preclasificación). Excepto aquellos usuarios que por la situación de discapacidad o por la avanzada edad requieran de la asistencia de un cuidador.
- 5.6. Para ser registrado por DAYOR en el área de clasificación de atenciones deberá presentar documentos de identificación vigentes (DUI, NIT o carnet de FOPROLYD) a excepción de los siguientes casos:
- 1) Persona beneficiaria que debido a la situación de discapacidad o domicilio le sea difícil regresar por su documento de identificación y se ha comprobado su registro en el sistema informático, además de ser conocido por sus visitas frecuentes a FOPROLYD.
  - 2) Los usuarios que han perdido o le han hurtado sus documentos y se ha comprobado su registro en el sistema informático.
- 5.7 El Colaborador (a) asignado a cada Unidad de Gestión con presencia en el Departamento de Atención y Orientación, deberán brindar una atención eficiente, cordial y empática a los Usuarios.
- 5.8 Los documentos antes mencionados serán solicitados a discreción del Colaborador (a) correspondiente de acuerdo al trámite solicitado y deberán ser regresados al Usuario en cada área donde sea atendido.
- 5.9 Las Jefaturas de la UJ, DSYCS, DPYBE, URSYP y DCR deberán enviar a la Jefatura de DAYOR, la programación de su Colaborador (a) para cada semana y el listado de usuarios convocados si los hubiere, con el objetivo de facilitar la dinámica diaria de trabajo de acuerdo a la demanda de atenciones de las personas a ser atendidas.
- 5.10 DAYOR evaluará anualmente, por medio de encuesta, el nivel de satisfacción del usuario y la percepción de las atenciones y servicios que brinda FOPROLYD. Los resultados y propuestas de mejora continua, se trasladarán a Gerencia General, con el Visto Bueno de la jefatura de la Unidad de Prestaciones y Rehabilitación.
- 5.11 El transporte asignado al área de atención al usuario, deberá ser específicamente hacia clínicas, hospitales, proveedores de especies, al hotel que presta el servicio de alojamiento y aquellas que el personal de Trabajo Social, a solicitud del usuario, considere oportunas y necesarias para brindar este servicio, previa autorización de la Jefatura de DAYOR o a quien se designe para tales actividades.
- 5.12 El transporte de los usuarios será solo de ida y en casos excepcionales que se necesite transporte de retorno deberán ser consultados con la Jefatura de DAYOR o a quien se designe para tales actividades. Cuando un usuario haya terminado sus trámites en FOPROLYD y cobrado viáticos, y solicite transporte para algún destino diferente a los establecidos no podrá otorgarse bajo ninguna circunstancia ya que la razón del viático es cubrir sus necesidades de movillización.
- 5.13 Se deberá tener diariamente a la disposición vehículos asignados a DAYOR para el traslado de los Persona beneficiarias y solicitantes a los lugares mencionados en la Norma 5.11 del presente Manual.
- 5.14 La persona de trabajo social de DAYOR que brinda información de manera personal y telefónica, se limitará a proporcionar aspectos generales del proceso de evaluación con las diferentes Comisiones y del cumplimiento de requerimientos solicitados por las mismas.
- 5.15 Cuando el usuario tenga dos o más tramites a realizar, las Unidades de Gestión con presencia en DAYOR, atenderán de acuerdo al orden cronológico asignado por el sistema informático.



	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación	Fecha: 15-06-2017	
		Rev.: 01	Pág. 8 de 57

- 5.16. DAYOR procederá a inscribir al solicitante en el sistema informático, siempre y cuando reciba la orientación y tenga los documentos probatorios completos.
- 5.17. El Refrigerio es una atención exclusivamente para los usuarios y se proporcionará diariamente en el área de atención en horarios de 9:00 am y 12:00 md y fuera de la institución en todas aquellas reuniones que FOPROLYD convoque a las Personas beneficiarias para diferentes fines u objetivos, así mismo se le proporcionará a los acompañantes.
- 5.18. El personal de trabajo social y personal médico de DSYCS asignados en el Área de Atención, serán los responsables de completar, firmar y sellar la constancia para entrega de viáticos por un servicio brindado por esa Unidad de Gestión.
- 5.19. La gestión del servicio de Alojamiento incluye la Hoja de solicitud expedida, firmada y sellada por el personal de FOPROLYD, la cual será presentada en el establecimiento contratado para dicho servicio.
- 5.20. Los alojamientos se otorgarán al solicitante del servicio y a su acompañante, cuidador o cuidadora, siempre y cuando sea mayor de edad.  
Así mismo, se otorgarán alojamientos en casos excepcionales, cuando la persona acompañante o cuidadora sea menor de edad y cumpla con los siguientes requisitos:
- Ser hija, hijo o familiar de la persona que solicita el alojamiento.
  - Que el menor de edad sea del mismo sexo que la persona beneficiaria.
  - En cualquiera de los casos de gestión de alojamiento, el personal podrá valorar solicitar alojamiento doble o dos alojamientos sencillos en habitaciones separadas, considerando seguridad, integridad física, privacidad y respeto.
- 5.21. Bajo ninguna circunstancia se podrá otorgar alojamiento a ningún usuario que no haya efectuado trámite alguno con la Institución o a aquel cuyo motivo de retraso sea ajeno a las actividades del FOPROLYD.
- 5.22. El alojamiento se otorgará según sea el caso, si se cumplen los siguientes requisitos:
- Por una noche:**
- Haber realizado trámites complejos en FOPROLYD durante el día y que por la hora de finalización de los mismos ya no pueda retornar a su hogar por vivir en un lugar de difícil acceso geográfico o por violencia social de la zona
  - Tener una atención médica programada a primera hora del día siguiente y que por vivir en una zona de difícil acceso geográfico deba viajar desde un día antes.
- Por dos o más noches:**
- Tener una atención médica programada a primera hora del día siguiente y que por vivir en una zona de difícil acceso geográfico deba viajar desde un día antes y a la vez sale tarde de la consulta y no puede retornar ese mismo día debiendo pernoctar una noche adicional.
  - Cuando por controles médicos de sus lesiones o por estar en un proceso de evaluación tenga cita con diferentes especialistas durante dos o más días consecutivos.





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

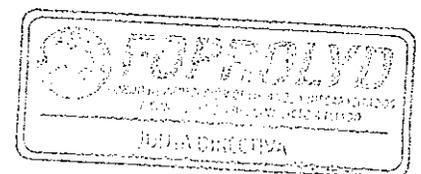
Rev.: 01

Pág. 9 de 57

- c) Cuando por presentar una diversidad de trámites en FOPROLYD o Centros de Salud requiera dos o más días para completarlos.
- d) Por causas de fuerza mayor.

Cualquier otra causa de solicitud de alojamiento deberá ser evaluada y autorizada únicamente por la jefatura del Departamento de Atención y Orientación.

- 5.23. La Administradora de Contrato de alojamiento deberá actualizar la información en el sistema informático al momento de generar el acta de recepción de servicios con el propósito de eliminar los alojamientos que se no fueron utilizados durante el período facturado.
- 5.24. Todo Colaborador (a) de las Unidades de Gestión asignados al Área de Atención, deberá de ingresar al Sistema Informático con su usuario y contraseña, el día que esté asignado a brindar atención a las Personas beneficiarias y solicitantes.
- 5.25. El personal del área de atención deberá registrar en el Sistema Informático de su competencia, todas las actividades que realizan, de forma oportuna, completa y veraz.



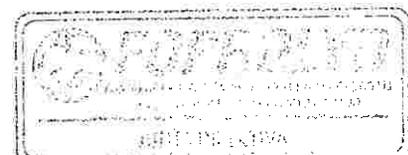


## 6. PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: DAYOR - 01

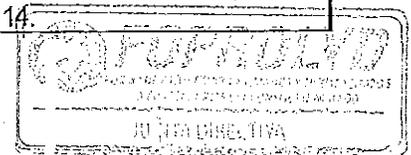
### 6.1 Orientación, recepción y clasificación de solicitantes: lisiados de guerra / familiares de excombatientes fallecidos

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Solicitante	Se presenta a ventanilla de Pre-Clasificación de DAYOR	Identificándose con el DUI o NIT vigentes
3	Trabajador(a) Social de DAYOR de ventanilla de Pre-Clasificación	Verifica el trámite que realizará el usuario y avala su ingreso hacia el área de Clasificación de DAYOR.	
4	Trabajador(a) Social de DAYOR	Solicita a Solicitante DUI o NIT vigentes, realiza entrevista y lo registra en el Sistema Informático, trasladando trámite a Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR.	Se realiza un cruce inicial de datos, con el objeto de no duplicar el expediente.  La entrevista consiste en una búsqueda detallada de la información que facilite la gestión de los trámites, según sea el caso.
5	Trabajador(a) Social de DAYOR	Imprime hoja de Requisitos	
6	Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR	Entrevista a Solicitante y entrega listado de requisitos a cumplir (REQDOC- 01).	Si el solicitante es CIVIL, FMLN o FAES y no presenta completa la documentación requerida, no se procede a la inscripción (CENSO), según artículo 29-A de la Ley de FOPROLYD.  Si los documentos probatorios presentan diferencias en nombres, se solicitará además, una "Escritura de Identidad".
7	Solicitante	Reúne los documentos requeridos.	Si el solicitante es lisiado de guerra, seguir con el paso 8. De lo contrario, si el solicitante es familiar de excombatiente fallecido seguir con el paso 18.
8	Solicitante	Se presenta nuevamente a Oficina de FOPROLYD con documentación requerida.	
9	Trabajador(a) Social de DAYOR	Registra la actividad en Sistema Informático y la trasiada a Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR	





No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
10	Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR	Realiza una entrevista más amplia sobre las causas de las lesiones y verifica documentos probatorios.	
11	Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR	Realiza un cruce oficial de datos en el Sistema Informático y le asigna número de expediente.	<p>El cruce inicial de datos consiste en verificar si el solicitante cuenta con alguna prestación de otra institución o está inscrito como familiar de ex combatiente fallecido.</p> <p>Además, para determinar si cuenta ya con expediente en FOPROLYD, como en el caso de los no elegibles y el 0%.</p> <p>Para realizar el cruce oficial de datos, deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccionar la opción de Cruce de Datos, en el Menú principal del Sistema Integrado de Atención a Persona Beneficiarias y Solicitantes (SIABES);</li><li>2. Buscar al usuario que viene a censarse por DUI, nombre, apellidos y fecha de nacimiento</li><li>3. Al identificarlo, verificar si no recibe o ha recibido alguna prestación o pensión económica.</li><li>4. Asignar número de expediente</li></ol> <p>El cruce oficial de datos se utiliza para integrar y respaldar el proceso de inscripción del solicitante.</p>
12	Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR	Realiza la inscripción y a la vez apertura el expediente.	<p>Al expediente se le anexa la documentación probatoria en el siguiente orden: Hoja de inscripción, perfil, NIT, DUI, documentos probatorios, declaración jurada de testigos y de lesiones, autorización para investigar el origen de las lesiones de solicitante o Persona beneficiaria de la Ley de FOPROLYD, formato de evaluación CTE y hoja de asistencia</p> <p>Si el solicitante pertenece al FMLN y no presenta carnet de ONUSAL, se traslada a Colaborador(a) jurídico para elaborar declaración jurada, sigue paso 14.</p>





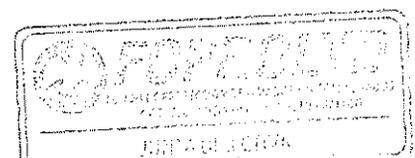
Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01

Pág. 12 de 57

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
13	Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR	Asigna una cita para ser atendido por CTE y traslada en la bitácora la actividad hacia Jurídico.	
14	Colaborador(a) jurídico - DAYOR	Elabora Declaración Jurada de Lesiones.	Traslada por sistema informático y de manera física el expediente al Trabajador(a) Social DSYCS-DAYOR.
15	Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR	Tramita firma de Jefatura de Unidad Jurídica.	
16	Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR	Procede a foliar el expediente y lo traslada a AREX.	
17	FIN		
18	Trabajador(a) Social de DAYOR	Registra y clasifica en el sistema informático la atención hacia DPYBE-DAYOR.	
19	Trabajador(a) Social de DPYBE-DAYOR	Realiza una nueva entrevista, para conocer la fecha de fallecimiento del excombatiente.	Continuar con el procedimiento de "Entrega de prestación adicional por gastos funerarios..." del Departamento de Pensiones y Beneficios Económicos (DPYBE)
20	FIN		

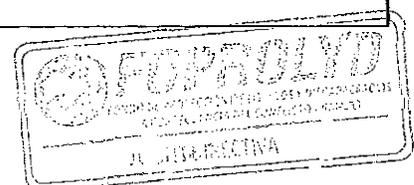




CÓDIGO: DAYOR-02

## 6.2 Orientación, recepción y clasificación de personas beneficiarias: lisiados de guerra / familiares de excombatientes fallecidos

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Persona beneficiaria	Se presenta a ventanilla de Pre-Clasificación de DAYOR	Identificándose con el DUI, NIT o carnet de FOPROLYD vigentes
3	Trabajador(a) Social de DAYOR de ventanilla de Pre-Clasificación	Verifica el trámite que realizará la Persona beneficiaria y avala su ingreso hacia el área de Clasificación de DAYOR	
4	Trabajador(a) Social de DAYOR	Solicita el DUI, NIT o Carnet de FOPROLYD vigentes y realiza entrevista a Persona beneficiaria	
5	Trabajador(a) Social de DAYOR	Procede a buscarlo en la Base de Datos de FOPROLYD.	Para ubicar su número de expediente, en el caso de ser lisiados de guerra.
6	Trabajador(a) Social de DAYOR	Registra la atención requerida en el Sistema Informático de FOPROLYD.	
7	Trabajador(a) Social de DAYOR	Clasifica en el sistema informático a la persona beneficiaria de acuerdo al tipo de solicitud requerida y según el orden de llegada.	Según procedimiento 6.3 del presente manual.
8	Colaborador(a) del área de atención de las Unidades de Gestión de: <ul style="list-style-type: none"><li>• UJ</li><li>• DSYCS</li><li>• DPYBE</li><li>• URSYP</li><li>• DCR</li><li>• Información de casos</li><li>• LABPRO</li><li>• UAIP</li></ul>	Realiza entrevista a la persona beneficiaria para definir y solventar el trámite solicitado.	Serán atendidos de acuerdo al orden de registro por unidad de gestión. Si la persona beneficiaria requiere de dos o más atenciones, se le atenderá según corresponda en su turno por cada área.
9	Colaborador(a) del área de atención de las Unidades de Gestión de: <ul style="list-style-type: none"><li>• UJ</li><li>• DSYCS</li><li>• DPYBE</li><li>• URSYP</li><li>• DCR</li><li>• Información de casos</li><li>• LABPRO</li><li>• UAIP</li></ul>	Realiza el respectivo proceso de atención.	Cada Colaborador(a) de unidad de gestión asignados al área de atención tratará de solventar el trámite solicitado, de lo contrario se comunicará con su Jefe correspondiente para resolver el caso. Para conocer el proceso de atención, consultar el Manual de Políticas, Normas y Procesos de cada Unidad, Departamento o Comisiones.





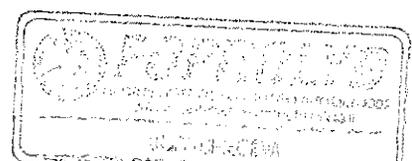
Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01

Pág. 14 de 57

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
10	Persona beneficiaria	Recibe su atención según el orden de registro.	
11	Trabajador(a) Social de DAYOR	Dependiendo del tipo de atención adicional requerida, realizan las siguientes actividades: 1) Digita e imprime la Constancia de Permanencia y la entrega a Persona beneficiaria o solicitante. 2) Digita e imprime la Solicitud de Alojamiento y la entrega a Persona beneficiaria o solicitante 3) Registrar solicitud de transporte en sistema informático de FOPROLYD	
12	FIN		





CÓDIGO:DAYOR- 03

**6.3 Clasificación de actividades de: CTE, DSYCS, DPYBE, URSYP, DCR, UFI, UJ, UAIP, LABPRO e información de casos en el área de atención a solicitantes y personas beneficiarias**

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Trabajador(a) Social de DAYOR	Identifica el trámite solicitado y lo clasifica en el Sistema Informático con base al servicio que presta cada uno de los Colaborador(a) es de las Unidades de Gestión y Comisiones.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para conocer en detalle cada uno de los procedimientos de los siguientes trámites, ver el Manual de Políticas, Normas y Procesos de cada Unidad, Departamento o Comisión.</li><li>• Para conocer los requisitos de documentos para los siguientes trámites, ver la Matriz de Relación: Documentos necesarios por tramite a realizar en el área de atención de solicitantes y Persona beneficiarias (ANEXO 12.3)</li></ul>
3	CTE	La Comisión Técnica Evaluadora, brinda atención en los siguientes trámites: <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión, prescripción, autorización y entrega de especies.</li><li>• Primeras evaluaciones a solicitantes</li><li>• Revisión de lesión a personas beneficiarias.</li><li>• Constancia de lesión</li><li>• Revisión de oficio y revisión física</li><li>• Autorización de exámenes</li><li>• Seguimiento al estado de salud de los Persona beneficiarias</li><li>• Ingreso de Persona beneficiarias al Programa de Apoyo a la Reinserción Laboral y Productiva de FOPROLYD</li><li>• Análisis de documentos probatorios.</li></ul>	Deberá constantemente consultar en el sistema informático los registros de los usuarios pendientes de atender. Edita en el sistema informático la actividad asignada por el Clasificador de Atención, describe la actividad realizada y además cambia el estatus de "PENDIENTE" a "FINALIZADO" o "AUSENTE", si fuera el caso





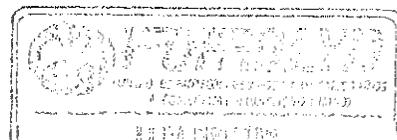
Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01

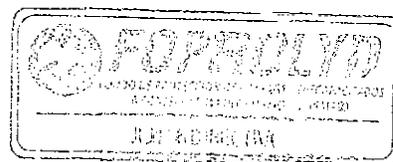
Pág. 16 de 57

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
4	DSYCS	<p>El Departamento de Seguimiento y Control en Salud, brinda atención en los siguientes trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Referencias medicas</li><li>• Solicitud de especies</li><li>• Solicitud de medicamentos y recetas</li><li>• Solicitud de viáticos</li><li>• Solicitud de alojamiento</li><li>• Reparaciones de especies</li><li>• Orientación de requisitos para inscripción.</li><li>• Solicitud de transporte y citas</li><li>• Casos de excepción</li><li>• Autorización o denegatoria de investigación Médico Hospitalaria.</li><li>• Inscripción de nuevos Persona beneficiarias.</li><li>• Atención Psicológica.</li><li>• Atención en Fisioterapia.</li></ul>	<p>Deberá constantemente consultar en el sistema informático los registros de los usuarios pendientes de atender.</p> <p>Edita en el sistema informático la actividad asignada por el Clasificador de Atención, describe la actividad realizada y además cambia el estatus de "PENDIENTE" a "FINALIZADO" o "AUSENTE", si fuera el caso.</p>
5	DPYBE	<p>El Departamento de Pensiones y Beneficios Económicos, brinda atención en los siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Constancias de pensión.</li><li>• Recepción de documentos y notificación de nuevos Persona beneficiarias: Pagos de prestaciones económicas, gastos Fúnebres, nuevos pensionados en el rango del 6 al 10%.</li><li>• Información de casos de pensiones y Beneficios económicos: problemas de pensión, información de la deuda histórica, firma de la hoja de la Deuda</li></ul>	<p>Deberá constantemente consultar en el sistema informático los registros de los usuarios pendientes de atender.</p> <p>Edita en el sistema informático la actividad asignada por el Clasificador de Atención, describe la actividad realizada y además cambia el estatus de "PENDIENTE" a "FINALIZADO" o "AUSENTE", si fuera el caso.</p>





No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
		<p>Histórica, reporte de fallecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de carné.</li><li>• Generar y recibir Constancias de Vida.</li><li>• Recepción de autorización de poderes administrativos especiales y actualización de datos de Persona beneficiarias (DUI, NIT)</li><li>• Recepción de documentos a los solicitantes familiares de combatiente fallecido (Censo Familiar)</li><li>• Recepción de documentos a menores hijos de lisiados que cumplen 18 años y extienden la prestación a los 25 años.</li></ul> <p>Recepción de documentos de solicitantes descendientes de lisiados fallecidos (menores y cónyuges)</p>	
6	URSY	<p>La Unidad de Reinserción Social y Productiva, brinda atención en los siguientes trámites :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Información y orientación para el otorgamiento de apoyo productivo</li></ul>	<p>Deberá constantemente consultar en el sistema informático los registros de los usuarios pendientes de atender.</p> <p>Edita en el sistema informático la actividad asignada por el Clasificador de Atención, describe la actividad realizada y además cambia el estatus de "PENDIENTE" a "FINALIZADO" o "AUSENTE", si fuera el caso.</p>





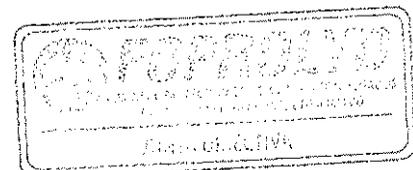
Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01

Pág. 18 de 57

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
7	UFI	<p>La Unidad Financiera Institucional, brinda atención en los siguientes trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Firma de órdenes de descuento por créditos otorgados por otras instituciones.</li><li>• Recepción de constancias de cancelación de créditos</li><li>• Pago de prestaciones económicas a las personas beneficiarias</li><li>• Pagos de Indemnizaciones, gastos funerarios y viáticos.</li></ul>	<p>Deberá constantemente consultar en el sistema informático los registros de los usuarios pendientes de atender.</p> <p>Edita en el sistema informático la actividad asignada por el Clasificador de Atención, describe la actividad realizada y además cambia el estatus de "PENDIENTE" a "FINALIZADO" o "AUSENTE", si fuera el caso.</p>
8	UJ	<p>La Unidad Jurídica, brinda atención en los siguientes trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Orientaciones jurídicas</li><li>• Notificaciones de resolución de caso</li><li>• Elaboración de recursos de revisión, apelación y cartas a Junta Directiva</li><li>• Revisión de documentos (Poder, Aceptación de Herencias, Constancias de vida del extranjero etc.)</li><li>• Redacción de declaraciones juradas</li><li>• Cartas de seguimiento al estado de salud dirigidas a CTE.</li></ul>	<p>Deberá constantemente consultar en el sistema informático los registros de los usuarios pendientes de atender.</p> <p>Edita en el sistema informático la actividad asignada por el Clasificador de Atención, describe la actividad realizada y además cambia el estatus de "PENDIENTE" a "FINALIZADO" o "AUSENTE", si fuera el caso.</p> <p>La UJ deberá de trasladar los expedientes a las diferentes Unidades de Gestión pertinentes, según el trámite realizado (Declaraciones juradas: de testigos, lesiones y documentos probatorios, cartas de seguimiento al estado de salud y cartas a Junta Directiva y los diferentes tipos de recursos)</p>
9	LABPRO	<p>El Laboratorio de Prótesis, brinda atención en los siguientes trámites :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración y reparación de prótesis, ortesis y calzado ortopédico.</li></ul>	<p>Deberá constantemente consultar en el sistema informático los registros de los usuarios pendientes de atender.</p> <p>Edita en el sistema informático la actividad asignada por el Clasificador de Atención, describe la actividad realizada y además cambia el estatus de "PENDIENTE" a "FINALIZADO" o "AUSENTE", si fuera el caso.</p>





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01

Pág. 19 de 57

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
10	DCR	El Departamento de Créditos, brinda atención en los siguientes trámites: <ul style="list-style-type: none"><li>• Información y orientación sobre el otorgamiento de créditos</li></ul>	
11	COMISION ESPECIAL DE APELACIONES	Brinda atención en los siguientes trámites: <ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de documentos probatorios.</li><li>• Evaluaciones de Recursos de Apelación</li></ul>	Deberá constantemente consultar en el sistema informático los registros de los usuarios pendientes de atender.  Edita en el sistema informático la actividad asignada por el Clasificador de Atención, describe la actividad realizada y además cambia el estatus de "PENDIENTE" a "FINALIZADO" o "AUSENTE", si fuera el caso.
12	INFORMACIÓN DE CASOS	El(La) Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de resoluciones de casos, realiza los siguientes trámites: <ul style="list-style-type: none"><li>• Información de casos pendientes de resolución por las diferentes Comisiones y Asociaciones de Lisiados</li></ul>	Ver PROCEDIMIENTO 6.4 del presente manual
13	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Brinda atención en los siguientes trámites: <ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación a Persona beneficiarias y solicitantes por solicitud de información y documentos</li></ul>	Deberá constantemente consultar en el sistema informático los registros de los usuarios pendientes de atender.  Edita en el sistema informático la actividad asignada por el Clasificador de Atención, describe la actividad realizada y además cambia el estatus de "PENDIENTE" a "FINALIZADO" o "AUSENTE", si fuera el caso.
14	FIN		

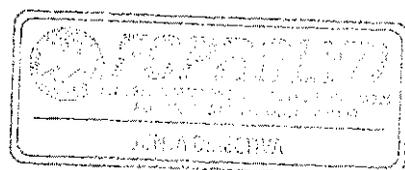


	Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación	Fecha: 15-06-2017	
		Rev.: 01	Pág. 20 de 57

**CÓDIGO: DAYOR -04**

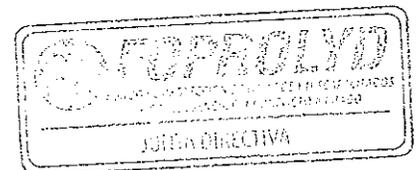
#### 6.4 Información de casos pendientes de resolución de solicitantes y personas beneficiarias por las diferentes comisiones y asociaciones

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Solicitante persona beneficiaria	Se comunica vía telefónica o se presenta personalmente al área de clasificación de atenciones de FOPROLYD.	Si se presenta personalmente, seguir con el paso 3. Si es vía telefónica, seguir con el paso 4.
3	Trabajador(a) Social de DAYOR	Busca en sistema informático de FOPROLYD, información del caso del solicitante o persona beneficiaria.	Si la información es insuficiente para brindar una respuesta al trámite solicitado, se registra y se clasifica en el sistema informático trasladando la actividad del solicitante al Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información del caso.
4	Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de casos	Realiza una entrevista para identificar en qué parte del proceso se encuentra el caso.	Deberá constantemente consultar en el sistema informático los registros de los usuarios pendientes de atender.
5	Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de casos	Busca en el Sistema información relacionada al caso	La búsqueda está relacionada con las siguientes Comisiones o Unidades de Gestión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CTE, CEA Y DSYCS:</b> Emisión de resoluciones, referencia y contra referencias médicas, investigaciones de campo, documentos probatorios, etc., seguir con el paso 6.</li> <li>• <b>UJ:</b> Notificación de las resoluciones, seguir con el paso 13.</li> <li>• <b>DPYBE:</b> Pagos de pensiones e indemnizaciones, problemas en los depósitos, etc. seguir con el paso 15.</li> </ul>





No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
6	Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de casos	Verifica en el sistema informático el avance del proceso de resolución o si están completas la emisión de resoluciones, referencias médicas, las contra referencias médicas, las investigaciones de campo y los documentos probatorios.	Al realizar esta actividad pueden surgir las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si no está completo el proceso de resolución de casos, seguir con el paso 7.</li><li>• Si está completo el proceso de resolución de casos con todos sus documentos y requerimientos, se informa al Solicitante o persona beneficiaria el estado de su caso, y que está listo para ser notificado por UJ o DPYBE.</li><li>• Si no están completos todos los documentos probatorios, seguir con el paso 11.</li></ul>
7	Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de casos	Se dirige al Archivo General de expediente para solicitarlo y revisarlo. Se comprueba si la información del sistema informático coincide con la información anexada hasta la fecha.	Con esta actividad se pueden dar 3 situaciones: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si no coincide, se dirige al personal de DSYCS encargado(a) de los requerimientos, seguir con el paso 8.</li><li>• Si coincide, informa al Solicitante o Persona beneficiaria el estado de su caso.</li><li>• Si fuera necesario la emisión o el cambio de referencias, se registra la actividad en el sistema informático, trasladándola al personal médico de atención :</li></ul>





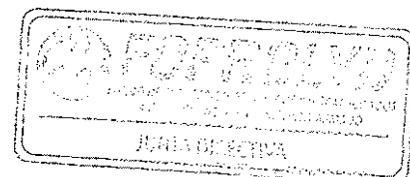
Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01

Pág. 22 de 57

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
8	Personal de DSYCS encargado(a) de los requerimientos	Verifica en el sistema de control de DSYCS o en el expediente, el avance y/o cumplimiento de los requerimientos indagados e informa al Trabajador(a) Social encargado(a) de brindar información de resoluciones de casos.	Si fuera necesaria la emisión o el cambio de referencias, se traslada el expediente al área de DSYCS - DAYOR.
9	Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de casos	Informa al Solicitante o persona beneficiaria el estado de su caso.	
10	FIN		
11	Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de casos	Se dirige al Archivo General de expediente para solicitarlo y revisarlo. Se comprueba si la información del sistema informático coincide con la información solicitada hasta la fecha.	Para conocer en detalle las actividades a seguir con los documentos probatorios, revisar el proceso de recepción y traslado de la documentación probatoria, cartas y correspondencia (PROCEDIMIENTO 6.5 del presente manual).
12	FIN		
13	Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de casos	Verifica en el sistema informático si están completos los requerimientos solicitados por CTE y CEA.	Si no están completos, se le informa al solicitante o persona beneficiaria, que espere a ser notificado posteriormente por UJ.  De lo contrario, verifica en UJ si puede ser notificado en FOPROLYD o en su lugar de residencia.  De ser notificado en FOPROLYD, se traslada el expediente y se registra en el sistema informático para ser atendido por UJ.
14	FIN		
15	Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de casos	Verifica en el sistema informático el pago de prestaciones económicas a persona beneficiaria y le informa.	
16	FIN		

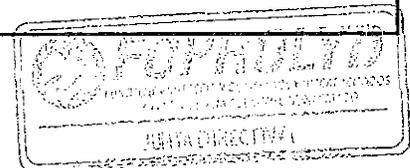




**CÓDIGO: DAYOR- 05**

### 6.5 Recepción y traslado de la documentación probatoria, cartas y documentos varios

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Trabajador(a) Social de DAYOR	Recibe y clasifica los documentos en: documentación probatoria, cartas y documentos varios.	Si es documentación probatoria, seguir con el paso 3.  Si son cartas, seguir con el paso 12.  Si son documentos varios, seguir con el paso 19.
3	Trabajador(a) Social de DAYOR	Recibe los documentos probatorios y verifica en el sistema informático, que documentos han sido solicitados y quien los ha solicitado.	Cumpliendo con el acuerdo de Junta Directiva No 531.07.2011 de fecha 28 de Julio de 2011, se deberán de recibir los documentos probatorios, siempre y cuando estén completos.
4	Trabajador(a) Social de DAYOR	Registra la actividad y solicita por medio del Sistema Informático el expediente a AREX. Comprueba si la información del sistema informático coincide con los documentos solicitados hasta la fecha. Verifica los documentos recibidos y se anexan al expediente.	Además, se verifica quien ha solicitado los documentos probatorios, los cuales pueden ser de las siguientes formas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Si lo solicitan las diferentes comisiones, seguir con el paso 5.</li><li>• Si el documento es solicitado por un acuerdo de JD, seguir con el paso 9.</li></ul>
5	Trabajador(a) Social de DAYOR	Identifica qué comisión ha solicitado los documentos y los remiten a la comisión correspondiente.	Si las diferentes comisiones solicitan declaraciones juradas de testigos sobre circunstancias de lesiones o si el solicitante pertenece al FMLN y no presenta carnet de ONUSAL, se traslada al Colaborador(a) jurídico para elaborar la declaración jurada correspondiente y seguir con el paso 6.  En caso de entrevistas a testigos sobre circunstancias de lesiones, se registra la actividad en el Sistema Informático y se traslada al Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR para que sean efectuadas.
6	Colaborador(a) UJ-DAYOR	Anexa la declaración jurada al expediente y lo traslada hacia la Jefatura de UJ para su firma y sello correspondiente.	





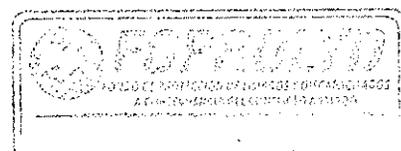
Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 18-05-2017

Rev.: 01

Pág. 24 de 57

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
7	Jefatura de UJ	Firma y sella la Declaración Jurada y regresa el expediente al Colaborador(a) UJ-DAYOR para que sea trasladado a la Comisión correspondiente o al AREX en espera de completar los requerimientos indicados.	
8	FIN		
9	Trabajador(a) Social de DAYOR	Clasifica la atención en el Sistema Informático, trasladando la actividad junto con el expediente y la documentación a la Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de casos.	Cumpliendo con el acuerdo de Junta Directiva No 663.09.2011 de fecha 22 de Septiembre de 2011
10	Trabajador(a) Social de DAYOR encargada de brindar información de casos	Verifica en el expediente si los documentos presentados están completos.	Si están completos, los envía a Gerencia General mediante Memorándum. De lo contrario, se orienta al solicitante o persona beneficiaria para completar los documentos requeridos, y se traslada el expediente a AREX.
11	FIN		
12	Trabajador(a) Social de DAYOR	Recibe la carta y verifica en el sistema informático si el remitente está registrado.	Si el remitente está registrado, se solicita el expediente a AREX por medio del Sistema Informático y se anexa la carta la cual puede estar dirigida a: <ul style="list-style-type: none"><li>• CTE, seguir con el paso 14</li><li>• JD, seguir con el paso 16</li></ul> Si no está dirigido a CTE o JD, será el destinatario quién dará respuesta a lo solicitado por el interesado.
13	FIN		





No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
14	Trabajador(a) Social de DAYOR	Registra la actividad en el Sistema Informático y asigna una cita para dar seguimiento al estado de salud y ser atendido posteriormente por CTE.	Según acuerdo de Junta Directiva No. 100.02.2014 de fecha 13 de febrero de 2014, el solicitante o persona beneficiaria puede ser atendido en un lapso de 30 meses después de la última referencia entregada correspondiente a la evaluación anterior.
15	FIN		
16	Trabajador(a) Social de DAYOR	Traslada la carta a Trabajador(a) Social de DAYOR encargada de brindar información de casos.	
17	Trabajador(a) Social de DAYOR encargada de brindar información de casos	Consigna en el libro de registro y en el sistema informático la información de la carta y la envía a la Recepción de FOPROLYD.	El libro de registro deberá ser firmado y sellado al recibir la carta.
18	FIN		
19	Jefatura de DAYOR o Trabajador(a) Social de DAYOR o Trabajador(a) Social de DAYOR encargada de brindar información de casos	<p>Realizan las siguientes actividades por tipo de documento:</p> <p><b>Jefatura de DAYOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe declaraciones juradas por quejas o denuncias de solicitantes o persona beneficiarias y la traslada a la Unidad de Gestión correspondiente</li> </ul> <p><b>Trabajador(a) Social de DAYOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita el expediente a AREX por medio del Sistema Informático, anexa documento presentado y lo remite a la Unidad de Gestión correspondiente.</li> </ul>	



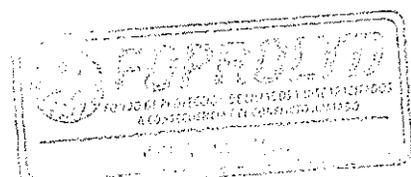
Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 18-05-2017

Rev.: 01

Pág. 26 de 57

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
		<p><u>Trabajador(a) Social encargado(a) de brindar información de Casos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recibe documentación probatoria solicitada por JD, registra la actividad en el Sistema Informático y la remite a Gerencia General por medio de memorándum</li></ul>	Como declaraciones juradas de testigos, copias de carnet de ONUSAL, documentos probatorios de FAES o constancias medicas de Hospitales Nacionales
20	FIN		

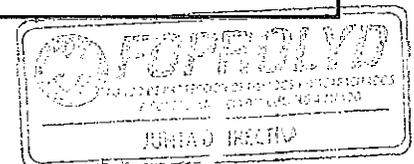




**CÓDIGO: DAYOR - 06**

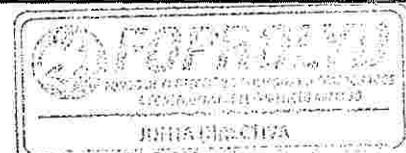
### 6.6 Gestión de transporte y alojamiento para solicitantes o personas beneficiarias

No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
1	INICIO		
2	Personal Médico de DSYCS de Oficina Central	Emite y entrega referencia médica a Solicitante o Persona beneficiaria	Si la Referencia es emitida por el Personal Médico de Oficina Regional, seguir con el paso 4.
3	Trabajador(a) Social de DSYCS	Gestiona telefónicamente la fecha y hora de la cita para la evaluación médica, elaboración o entrega de especies.	Si la cita está programada para una fecha futura, seguir con el paso 4. Si la cita está programada para el mismo día, y solicita transporte seguir con el paso 7. Si la cita está programada para el mismo día y solicita alojamiento y transporte, seguir con el paso 12.
4	Solicitantes o personas beneficiarias	Se presenta al área de clasificación de atención de DAYOR y solicita transporte y/o alojamiento.	Si la solicitud es de transporte, seguir con el paso 5. Si la solicitud es por alojamiento y transporte, seguir con el paso 11.
5	Trabajador(a) Social de DAYOR	Realiza una entrevista para determinar el motivo de la solicitud del transporte y se verifica en el sobre de la referencia médica la fecha y hora de la cita	El transporte asignado al área de atención al usuario, deberá ser específicamente hacia clínicas, hospitales, proveedores de especies, al hotel que presta el servicio de alojamiento y aquellas que el Trabajador(a) Social a solicitud del usuario, considere oportunas y necesarias para brindar este servicio, previa autorización de la Jefatura de DAYOR.
6	Trabajador(a) Social de DAYOR	Registra en el Sistema Informático la clasificación de la atención hacia DSYCS	
7	Trabajador(a) Social de DSYCS	Registra en el sistema informático la actividad de transporte a realizar y hacia dónde se dirige.	Este servicio será prestado de 7.30 am -- hasta que el ultimo Persona beneficiaria sea atendido en clínica. Después de las 3:30 pm será la Jefatura de DAYOR o el Coordinador de Transporte de Servicios Generales los responsables de gestionar esta actividad.





No.	Responsable	Actividad	Especificaciones
8	Trabajador(a) Social de DSYCS, La Jefatura de DAYOR o el Agente de Seguridad de Turno	Indica al Solicitante o Persona beneficiaria, que se traslade al Área de Espera de Transporte	El motorista de turno asignado para el área de atención, deberá presentarse en cada recorrido con el Trabajador(a) Social de DSYCS, para coordinar el transporte. Si es después de las 3:30 pm, el motorista de turno deberá de trasladarse al área de espera de transporte para brindar el servicio.
9	Motorista de turno	Al final de la jornada, el motorista de turno asignado al área de atención, solicitará la firma de la bitácora de recorrido a la Jefatura de DAYOR.	Con el objeto de validar los recorridos realizados durante el día.
10	FIN		
11	Trabajador(a) Social de DAYOR	Realiza una entrevista para determinar el motivo de la solicitud de transporte y alojamiento.	
12	Trabajador(a) Social de DAYOR	Clasifica y registra la atención en el sistema informático, trasladando la actividad hacia DSYCS-DAYOR.	Si la solicitud de alojamiento o transporte se origina por trámites realizados por los Colaborador(a) es de atención al usuario de DPYBE, DCR, URSYP, LABPRO u otros, deberán registrar la actividad en el sistema informático hacia Atención y Orientación para emitir la solicitud de alojamiento.
13	Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR	Imprime y firma Solicitud de Alojamiento y la entrega conjuntamente con el ticket de transporte a solicitante o persona beneficiaria.	
14	Trabajador(a) Social de DSYCS-DAYOR	Indica a solicitante o persona beneficiaria que se traslade al área de espera de transporte	El motorista de turno asignado para el área de atención, deberá presentarse en cada recorrido con el Trabajador(a) Social de DSYCS, para coordinar el transporte. Si es después de las 3:30 pm, el motorista de turno deberá de trasladarse al área de espera de transporte para brindar el servicio.
15	Solicitante o Persona beneficiaria	Recibe el servicio de transporte y entrega la solicitud de alojamiento en Hotel contratado para este servicio.	
16	Motorista de Turno	Se presenta al Hotel a primera hora del siguiente día, para trasladar al solicitante o persona beneficiaria.	
17	FIN		





## 7. GLOSARIO Y SIGLAS

Término	Definición
PERSONA BENEFICIARIA LISIADA	Es toda persona que por resoluciones de las diferentes Comisiones obtienen un grado de discapacidad entre el 1 al 100 por ciento. Se clasifican en dos categorías: 1) Persona beneficiaria Indemnizado: Del 1 al 5% de discapacidad. 2) Persona beneficiaria Pensionado: del 6 al 100 % de discapacidad.
PERSONA BENEFICIARIA FAMILIAR	Es toda persona que por calificación de la Comisión AD HOC recibe una prestación económica por una sola vez o mensualmente, la cual fue generada por un familiar fallecido durante el conflicto armado. Se clasifica en cinco categorías: 1) Padres de la Tercera Edad. 2) Padre Inválidos. 3) Hijos menores de dieciocho años. 4) Hijos Inválidos de cualquier edad. 5) Hijo mayor de dieciocho años.
CEA	Comisión Especial de Apelaciones
CECE	Comisión especial de Casos de Excepción
CENSO	Inscripción de un solicitante lisiado, asignándole un número de expediente para que inicie el proceso de evaluación correspondiente.
CARTA	Es todo escrito presentado por el solicitante, Persona beneficiaria lisiado, familiar de combatiente fallecido o asociaciones de lisiados de guerra, con la finalidad de solicitar una evaluación de las lesiones, agilizar créditos, agilizar los apoyos productivos, etc. la cual puede ser dirigida a CTE o JD, éste escrito puede ser elaborado por el solicitante, Persona beneficiaria o por el Colaborador(a) de UJ de FOPROLYD.
CTE	Comisión Técnica Evaluadora
DCR	Departamento de Créditos
COMISIONES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comisión Técnica Evaluadora (CTE)</li><li>• Comisión especial (De apelaciones) (CEA)</li><li>• Comisión especial de casos de excepción (CECE)</li></ul>





Término	Definición
DOCUMENTACIÓN PROBATORIA	Es toda documentación para fines de evaluación de lesión, utilizada por alguna de las Comisiones o JD, las cuales son: Para el <b>FMLN</b> : el carnet de desmovilizado extendido por ONUSAL o en su defecto la declaración jurada. Para <b>FAES</b> : constancia de altas y bajas emitida por la autoridad competente de la Fuerza armada de El Salvador, constancia de lesión expedida por el Hospital Militar o cualquier otra Institución de la Fuerza Armada. Para <b>CIVILES</b> : constancia médica del hospital donde fue atendido
DOCUMENTOS VARIOS	Son documentos, tales como: solicitud de alojamiento, declaraciones juradas y control de traslado de expedientes, memorándum, formulario de quejas y sugerencias.
DUI	Documento Único de Identidad
DPYBE	Departamento de Pensiones y Beneficios Económicos
DSYCS	Departamento de Seguimiento y Control en Salud
ESPECIES	Son los suministros médicos que FOPROLYD facilita a los Persona beneficiarias para el tratamiento de sus lesiones y mejorar su calidad de vida, tales como prótesis, órtesis, medicamentos, ayudas para la marcha (Bastón canadiense, bastón de un punto, plantillas ortopédicas, bastón para ciegos, andaderas, muletas, regatones, silla de rueda, calzado ortopédico), sillas para baño e insumos médicos como bolsas de colostomía, preservativos, pañales desechables, cojines de gel, colchones antiescaras, vendas, bolsas colectoras, sondas transuretrales, medias para muñón de silicón, medias para muñón de algodón, estoquinete, etc.
FOPROLYD	Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado
JD	Junta Directiva
NIT	Número de Identificación Tributaria
PERSONA NO BENEFICIARIA	Es toda persona que por resolución de las diferentes Comisiones queda en un grado de discapacidad global de 0% o No Elegible para recibir las prestaciones que FOPROLYD brinda según la LEY.
REFRIGERIO	Alimento o bebida ligera que se otorga a los usuarios de FOPROLYD
TRABAJADOR SOCIAL	Profesional del trabajo social asignado al área de atención para atender las solicitudes de los usuarios relaciones a sus prestaciones económicas en salud y especies, a través de las cuales se procura brindar una mejor calidad de vida
UJ	Unidad Jurídica
URSYD	Unidad de Reinserción Social y Productiva





<b>Término</b>	<b>Definición</b>
SOLICITANTE LISIADO	Es toda persona que durante el conflicto armado resultara lesionada y que está interesada en recibir alguna (s) prestación (es) de FOPROLYD.
SOLICITANTE FAMILIAR	Es toda persona que durante el conflicto armado haya sufrido la pérdida de un familiar que participó como combatiente del FMLN o FAES y que está interesada en recibir una prestación económica de FOPROLYD.
SIABES	Sistema Informático de Atención a personas beneficiarias y solicitantes
LABPRO	Laboratorio de Prótesis "Sr. Aníbal Salinas"
USUARIOS	Son los solicitantes / persona beneficiarias lisiados y familiares de combatientes fallecidos
UFI	Unidad Financiera Institucional

## 8. LINEAMIENTOS PARA SU ACTUALIZACIÓN

La administración del presente "Manual de Políticas, Normas y Procesos del Departamento de Atención y orientación" estará a cargo de DAYOR.

Deberá ser actualizado por DAYOR, por expreso requerimiento de Junta Directiva en coordinación con la Oficina de Desarrollo Organizacional, causa de las necesidades o cambios que se presenten de acuerdo al dinamismo de la Institución, y su aplicación será de carácter obligatorio.

Toda modificación a éste Manual deberá ser coordinado por la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional, Oficina de Desarrollo Organizacional, posteriormente por Gerencia General y finalmente aprobada por la Junta Directiva; debiendo ser divulgado por el Departamento de Atención y Orientación a todo el personal relacionado con la aplicación del mismo.

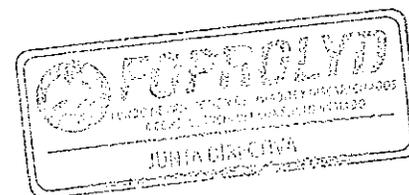
## 9. APROBACIÓN

En razón de lo anterior y de conformidad al Acuerdo de Junta Directiva No. 357.06.2017, contenido en el Acta No. 23.06.2017, de fecha 15 de junio 2017, por medio del cual **APRUEBA** en todas sus partes el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Información y Orientación de FOPROLYD, el cual consta de 57 páginas numeradas. Su vigencia es a partir de la fecha de aprobación.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS RELEVANTES

A continuación se detallan los cambios relevantes con respecto a la versión anterior:

1. Los procedimientos se actualizaron tomando en cuenta el Área de Pre-clasificación de Usuarios
2. Se rediseñaron, mejoraron y estandarizaron los diferentes formularios utilizados en los procedimientos documentados.



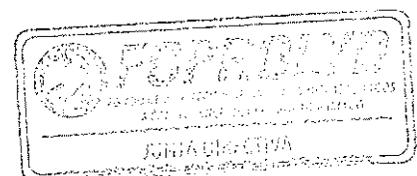


## 11. CONTROL DE VERSIONES

Código del Manual	Revisión No.	Vigencia desde	Acuerdo de Junta Directiva No.	Descripción del cambio
DAYOR-MA-00	00	19-04-2012	256.04.2012	Creación
DAYOR-MA-01	01	15.06.2017	357.06.2017	Primera actualización

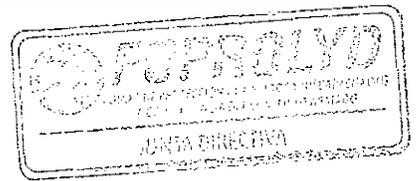
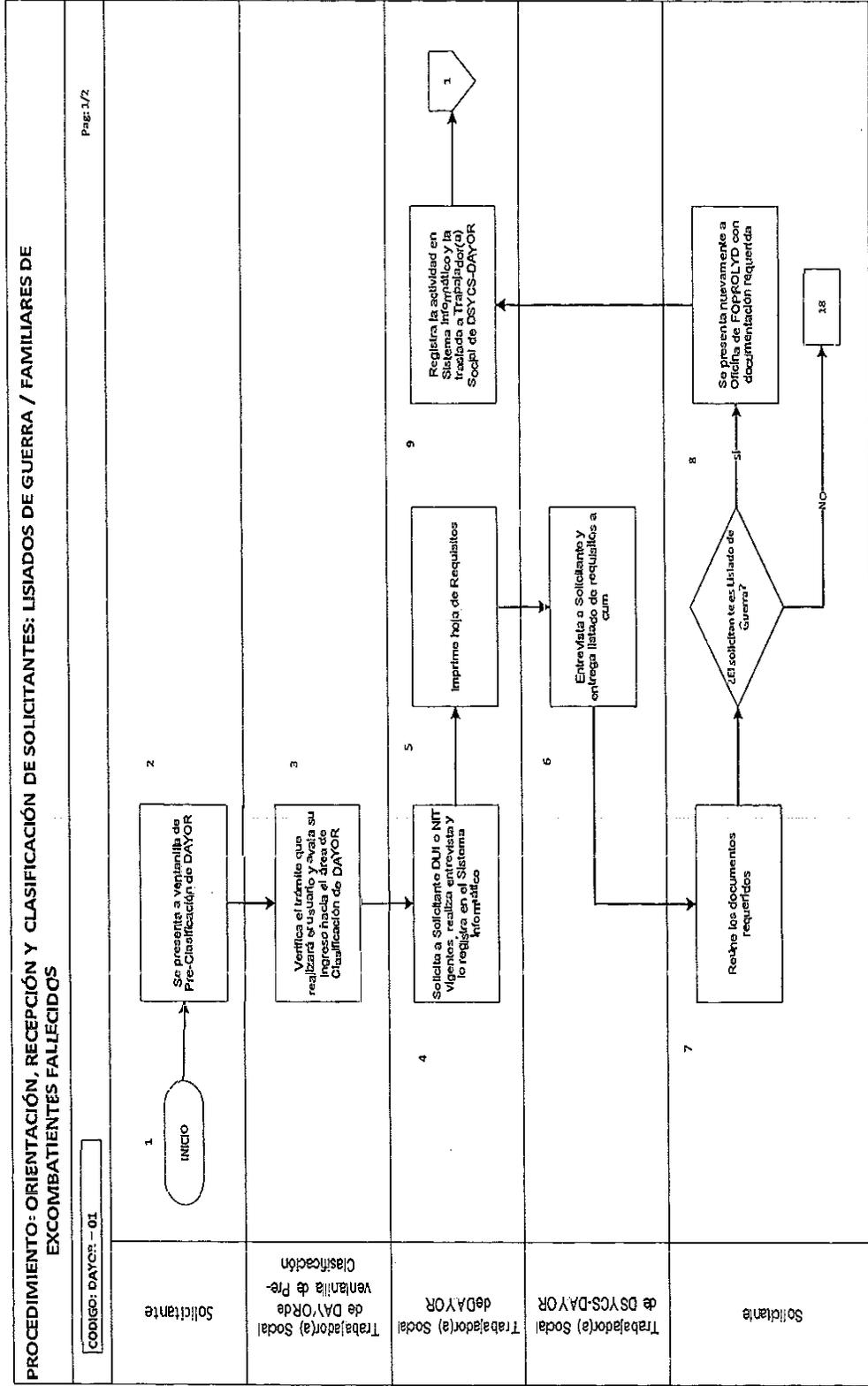
## 12. REFERENCIAS

Para la elaboración del presente manual y para mejorar los procedimientos del Departamento de Atención y Orientación, se tomó como base el **“Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Información y Orientación”** de fecha 19 de abril de 2012, según Acuerdo de Junta Directiva No. 256.04.2012.





13. ANEXOS  
13.1 Diagramas de Flujo





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

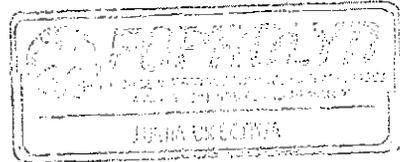
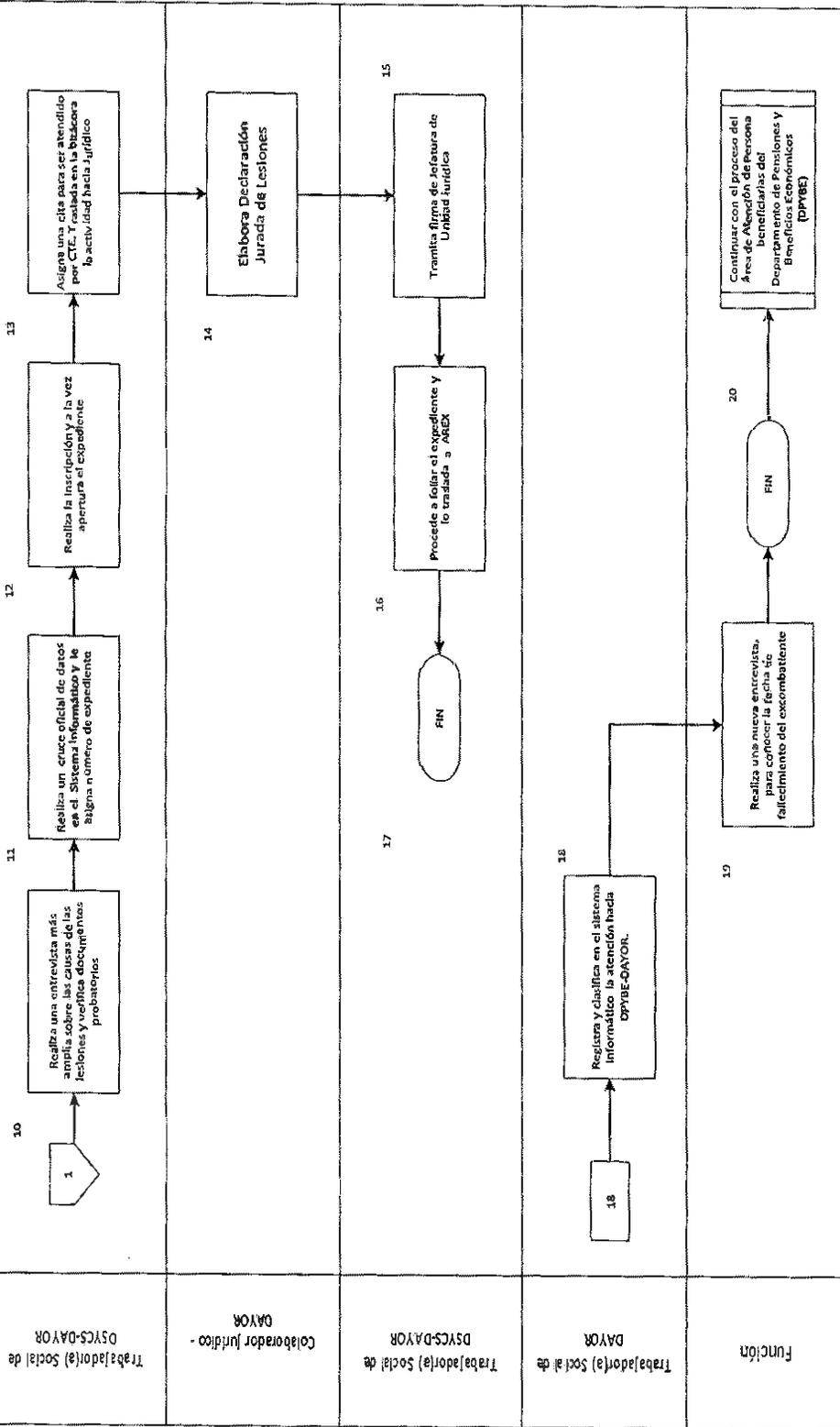
Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01 Pág. 34 de 57

**PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE SOLICITANTES: LISIADOS DE GUERRA / FAMILIARES DE EXCOMBATIENTES FALLECIDOS**

CODIGO: DAYOP - 01

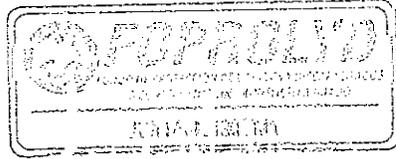
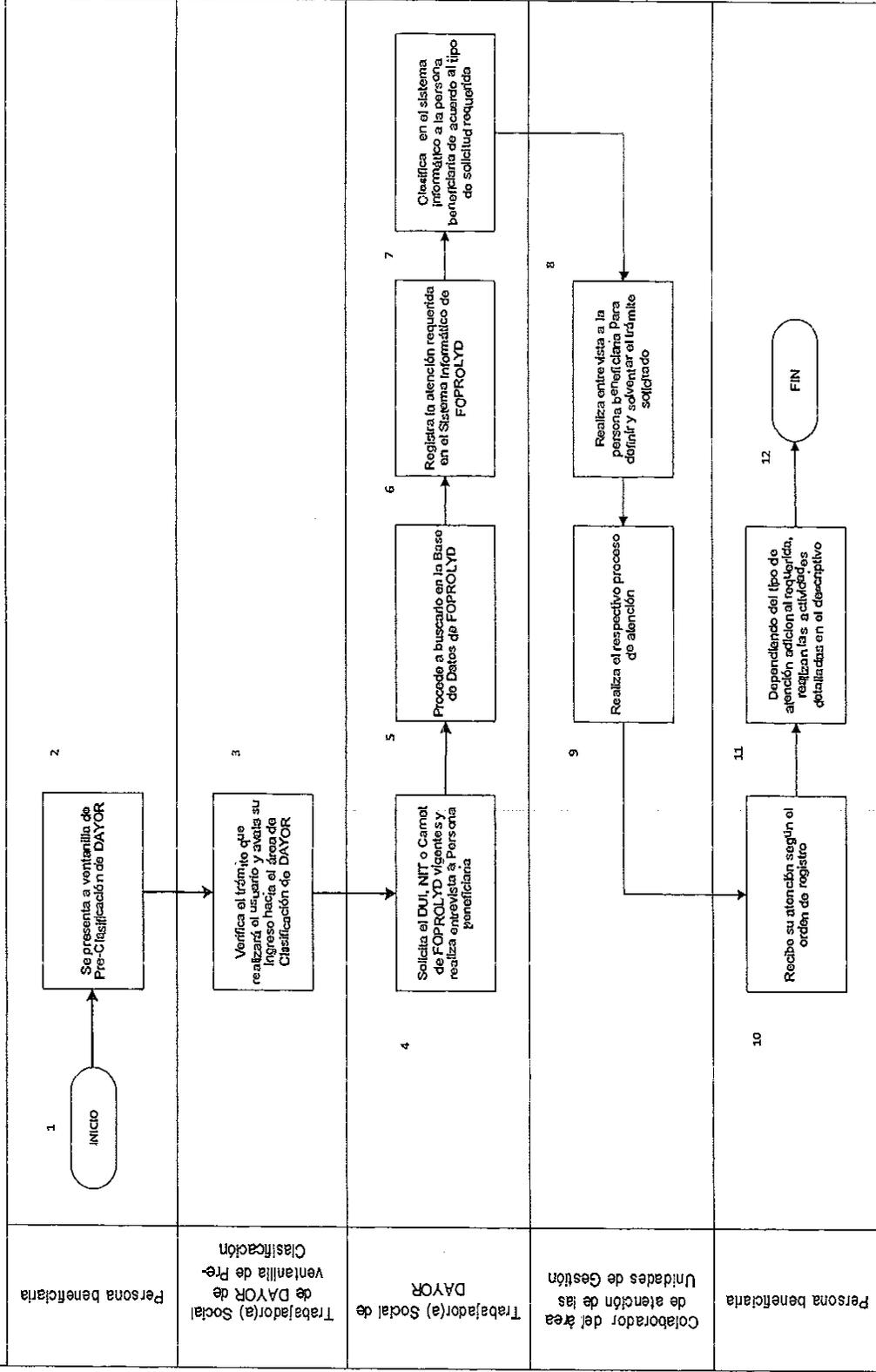
Pag: 2/2





PROCEDIMIENTO: ORIENTACIÓN, RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PERSONA BENEFICIARIAS: LISIADOS DE GUERRA / FAMILIARES DE EXCOMBATIENTES FALLECIDOS

CODIGO: DAYOR - 02





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación

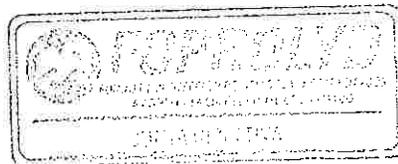
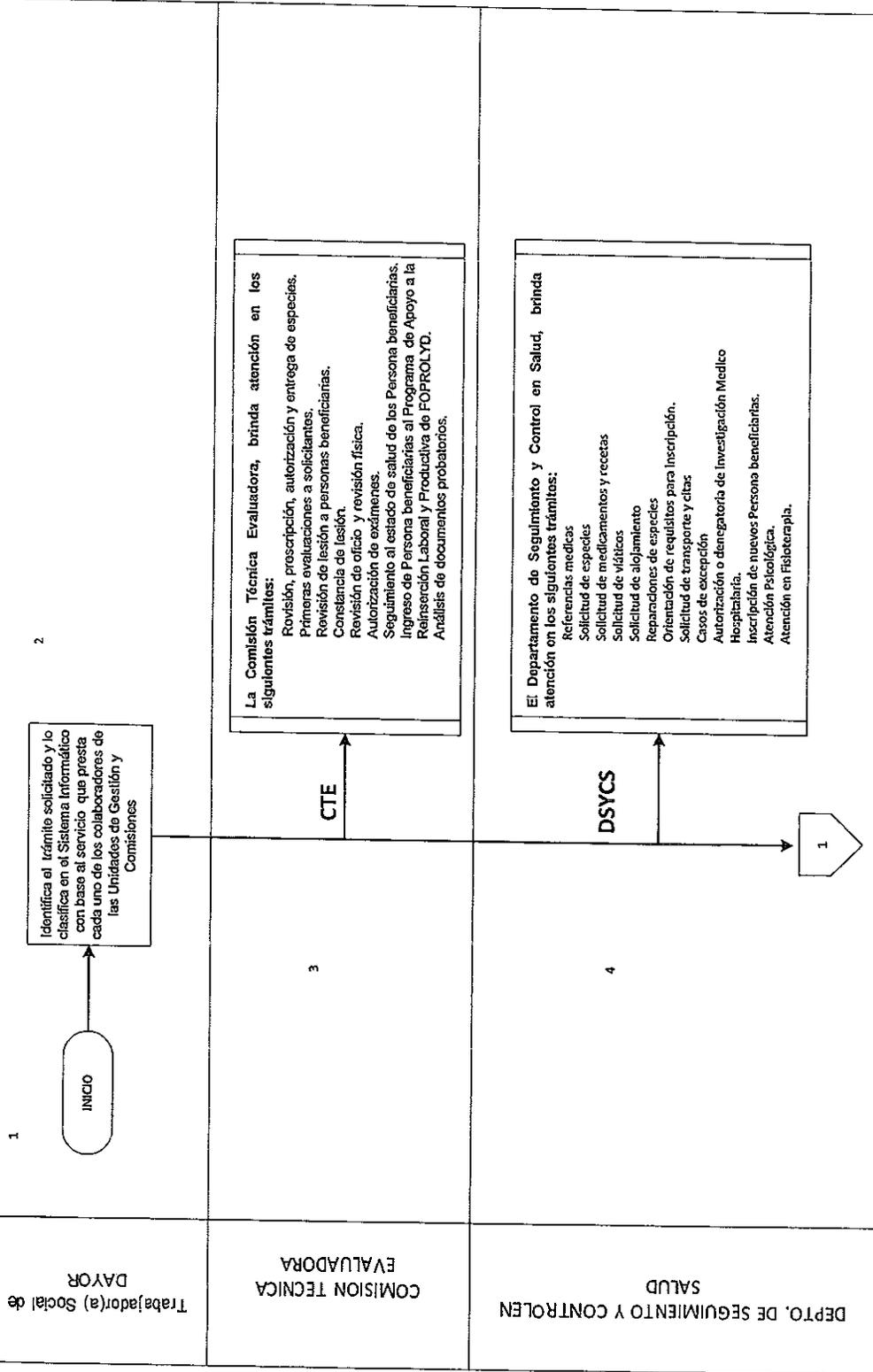
Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01 Pág. 36 de 57

PROCEDIMIENTO: CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE: CTE, DSYCS, DPYBE, URSYP, UFI, UJ, LABPRO, DCR, CEA, UAIP e INFORMACIÓN DE CASOS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN A SOLICITANTES Y PERSONAS BENEFICIARIAS

CODIGO: DAYOR--03

Pag: 1/4





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación

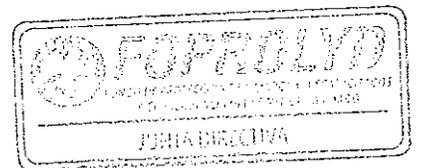
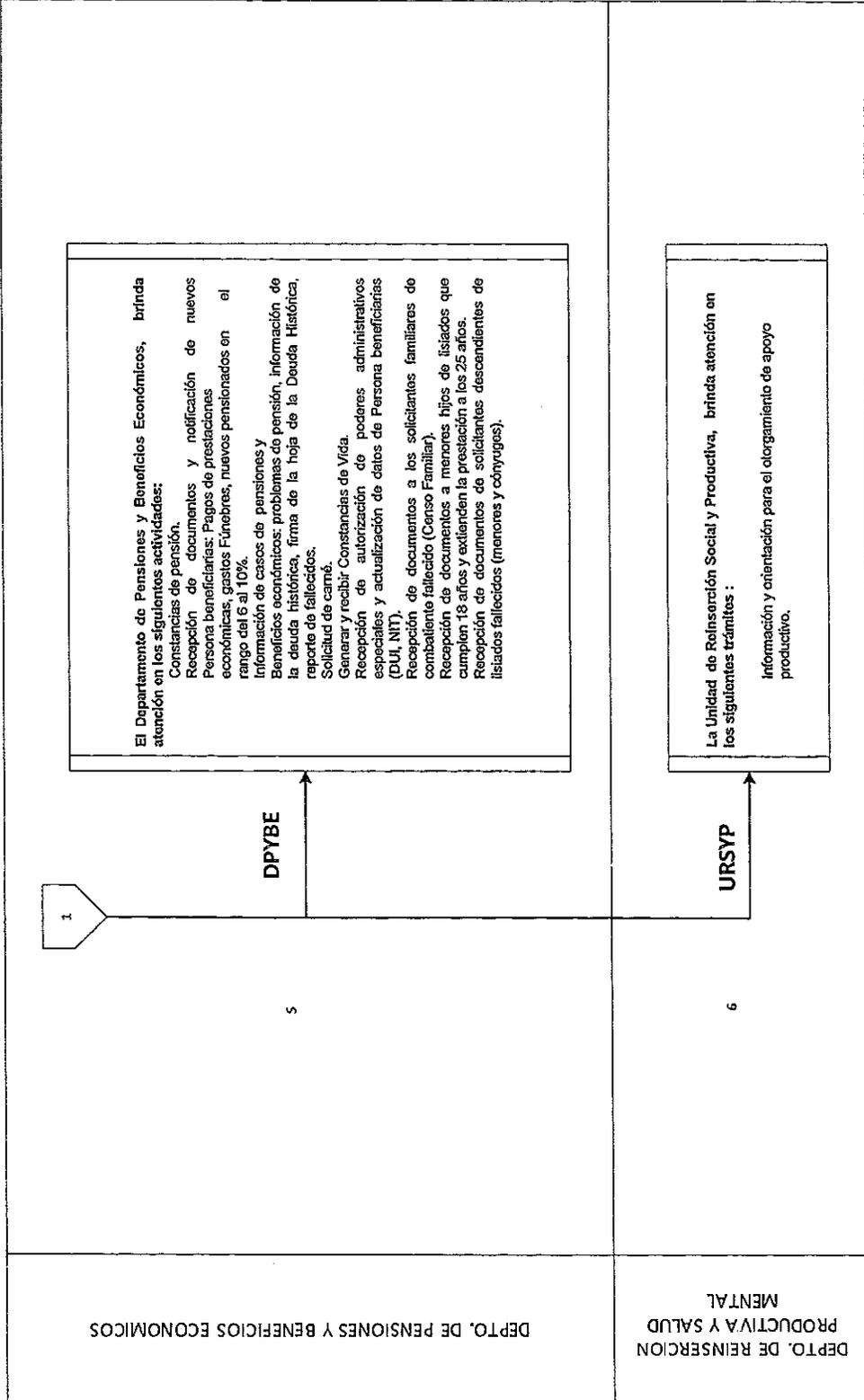
Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01 Pág. 37 de 57

PROCEDIMIENTO: CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE: CTE, DSYCS, DPYBE, URSYP, UFI, UJ, LABPRO, DCR, CEA, UAIP e INFORMACIÓN DE CASOS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN A SOLICITANTES Y PERSONAS BENEFICIARIAS

CODIGO: DAYOR-03

Pag: 2/4





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01

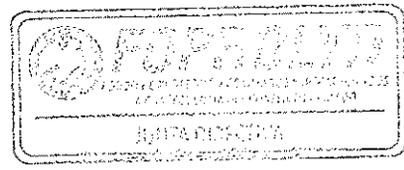
Pág. 38 de 57

PROCEDIMIENTO: CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE: CTE, DSYCS, DPYBE, URSYP, UFI, UJ, LABPRO, DCR, CEA, UAIP e INFORMACIÓN DE CASOS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN A SOLICITANTES Y PERSONAS BENEFICIARIAS

CODIGO: DAYOR-03

Pág: 3/4

DEPARTAMENTO JURIDICO	7	<p>1</p> <p>UFI</p> <p>La Unidad Financiera Institucional, brinda atención en los siguientes trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Firma de órdenes de descuento por créditos otorgados por otras instituciones.</li> <li>Recepción de constancias de cancelación de créditos.</li> <li>Pago de prestaciones económicas a las Personas beneficiarias</li> <li>Pagos de indemnizaciones, gastos funerarios y viáticos.</li> </ul>
DEPARTAMENTO DE CREDITOS	8	<p>UJ</p> <p>La Unidad Jurídica, brinda atención en los siguientes trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientaciones Jurídicas.</li> <li>Mediaciones de resolución de caso.</li> <li>Elaboración de recursos de revisión, apelación y carraz a Junta Directiva.</li> <li>Revisión de documento (Poder, Aceptación de Herencia, Constancias de vida del extranjero etc.).</li> <li>Redacción de declaraciones juradas.</li> <li>Carraz de seguimiento al estado de salud dirigidas a CTE.</li> </ul>
INFORMACION DE CASOS	9	<p>LABPRO</p> <p>El Laboratorio de Prótesis, brinda atención en los siguientes trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración y reparación de prótesis, ortesis y calzado ortopédico.</li> </ul>





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

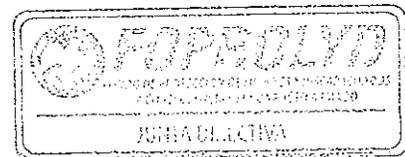
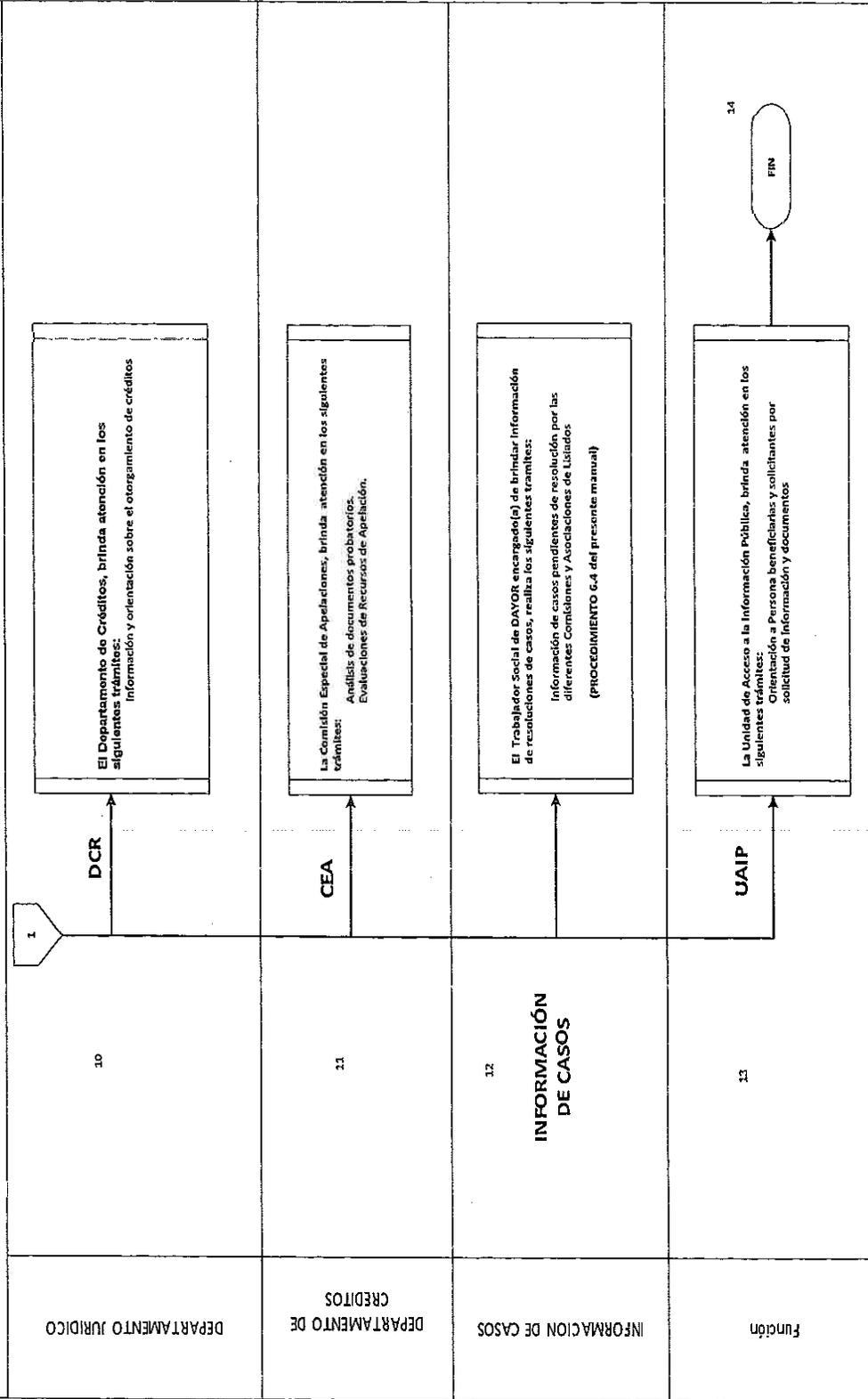
Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01 Pág. 39 de 57

**PROCEDIMIENTO: CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DE: CTE, DSYCS, DPYBE, URSYP, UFI, UI, LABPRO, DCR, CEA, UAIP e INFORMACIÓN DE CASOS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN A SOLICITANTES Y PERSONAS BENEFICIARIAS**

CODIGO: DAYOR-03

Pag: 4/A





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

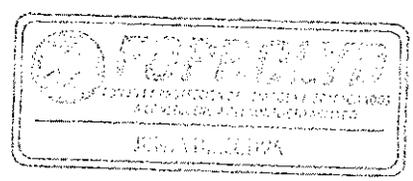
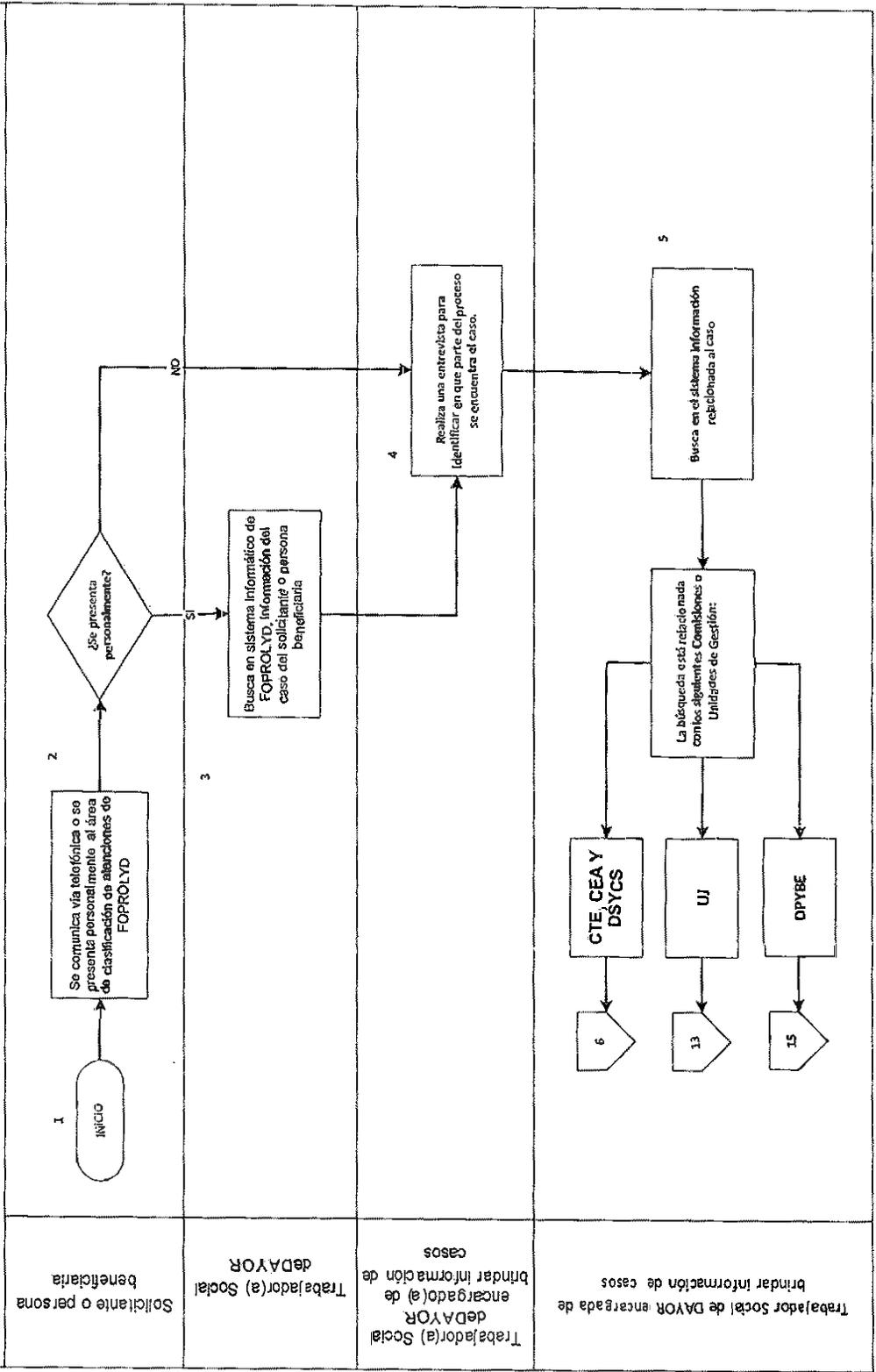
Rev.: 01

Pág. 40 de 57

PROCEDIMIENTO: INFORMACION DE CASOS PENDIENTES DE RESOLUCION DE SOLICITANTES Y PERSONAS BENEFICIARIAS POR LAS DIFERENTES COMISIONES Y ASOCIACIONES

CODIGO: DAYOR - 04

Pág: 1/3





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

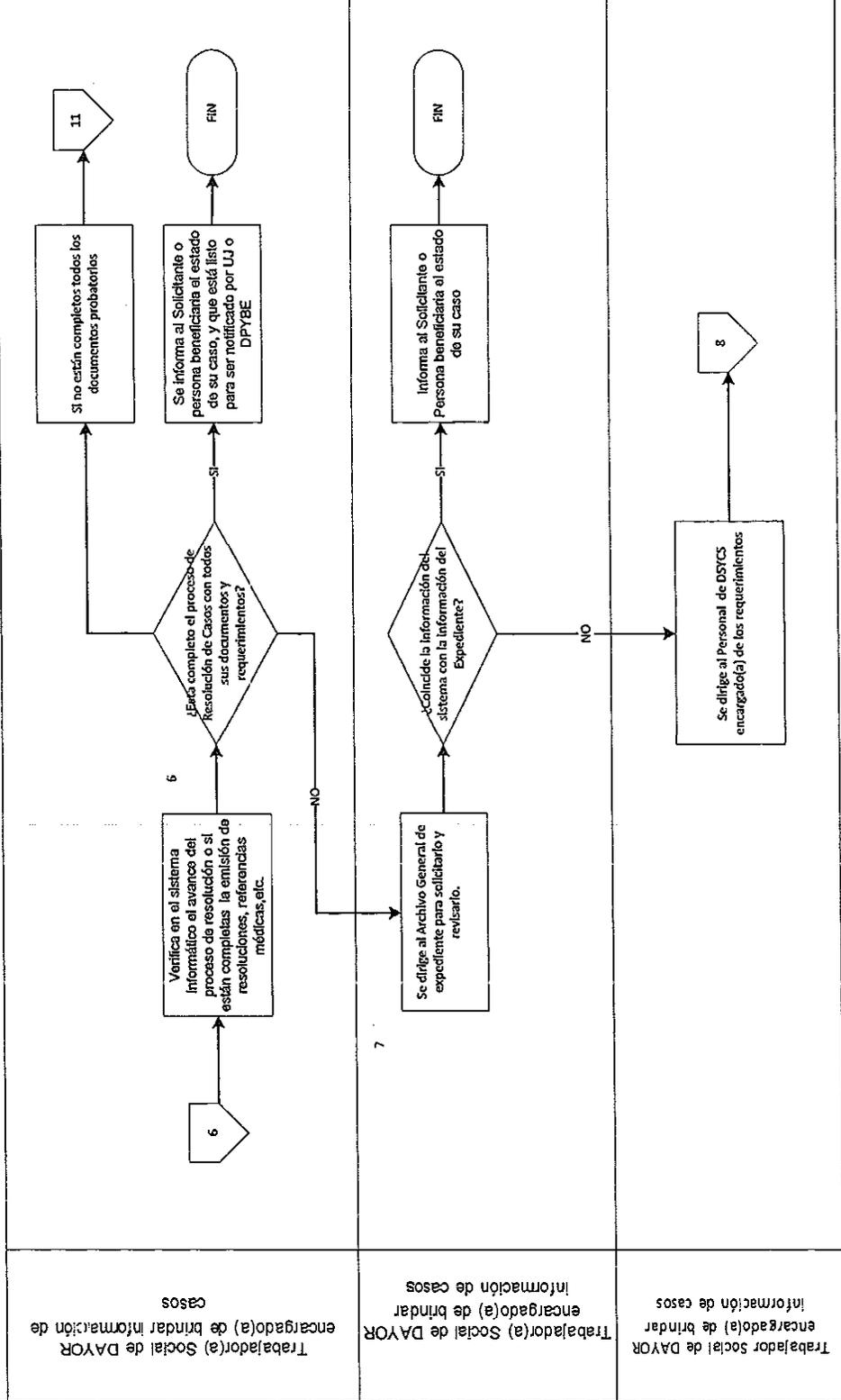
Rev.: 01

Pág. 41 de 57

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN DE CASOS PENDIENTES DE RESOLUCIÓN DE SOLICITANTES Y PERSONAS BENEFICIARIAS POR LAS DIFERENTES COMISIONES Y ASOCIACIONES

Pág: 2/3

CODIGO: DAYOR - 04





# Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01

Pág. 42 de 57

## PROCEDIMIENTO: INFORMACION DE CASOS PENDIENTES DE RESOLUCIÓN DE SOLICITANTES Y PERSONAS BENEFICIARIAS POR LAS DIFERENTES COMISIONES Y ASOCIACIONES

CODIGO: DAYOR - 04

Pag: 3/3

Personal Médico de DSYCS encargado(a) de los requerimientos

8  
Verifica en el sistema de control de DSYCS o en el expediente, el avance y/o cumplimiento de los requerimientos indagados

Trabajador(a) Social encargado(a) de DAYOR de DSYCS

9  
Regresa a su oficina e informa al Solicitante o persona beneficiaria listado el estado de su caso.

10  
FIN

Trabajador(a) Social de DAYOR encargado(a) de brindar información de casos

11  
Se dirige al Archivo General de expediente para solicitarlo y revisarlo.  
Se comprueba si la información del sistema informático coincide con la información solicitada hasta la fecha.

Recepción y traslado de la documentación probatoria, cartas y correspondencia PROCESO 6.5 del presente manual

13  
Verifica en el sistema informático si están completos los requerimientos solicitados por CTE y CEA

¿Están completos los documentos?

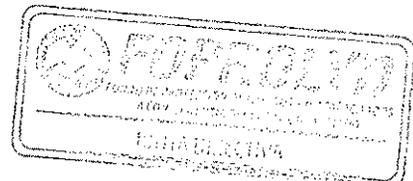
15  
Verifica en el sistema informático el pago de prestaciones económicas a la persona beneficiaria y la informa

Se le informa al solicitante o persona beneficiaria, que espere a ser notificado posteriormente por UJ.

Verifica en UJ si puede ser notificado en FOPROLYD o en su lugar de residencia

12, 14, 16

FIN





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

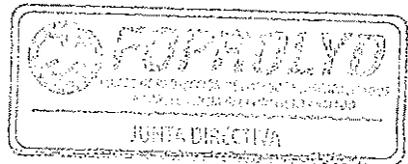
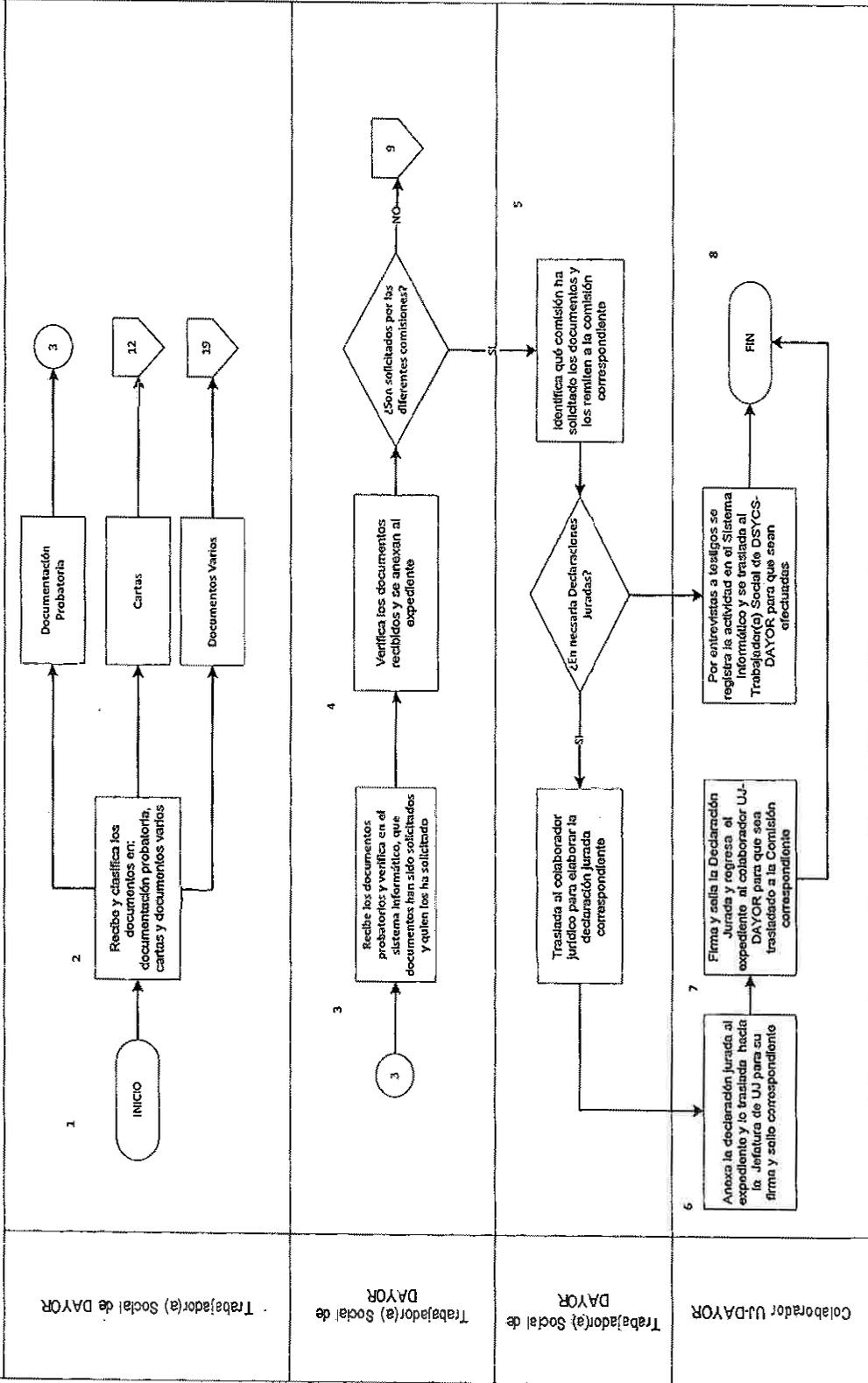
Fecha: 15-06-2017

Rev.: 01 Pág. 43 de 57

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRASLADO DE LA DOCUMENTACIÓN PROBABTORIA, CARTAS Y DOCUMENTOS VARIOS

CODIGO: DAYOR-05

Pág: 1/3





# Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

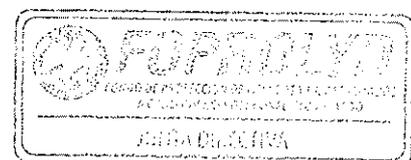
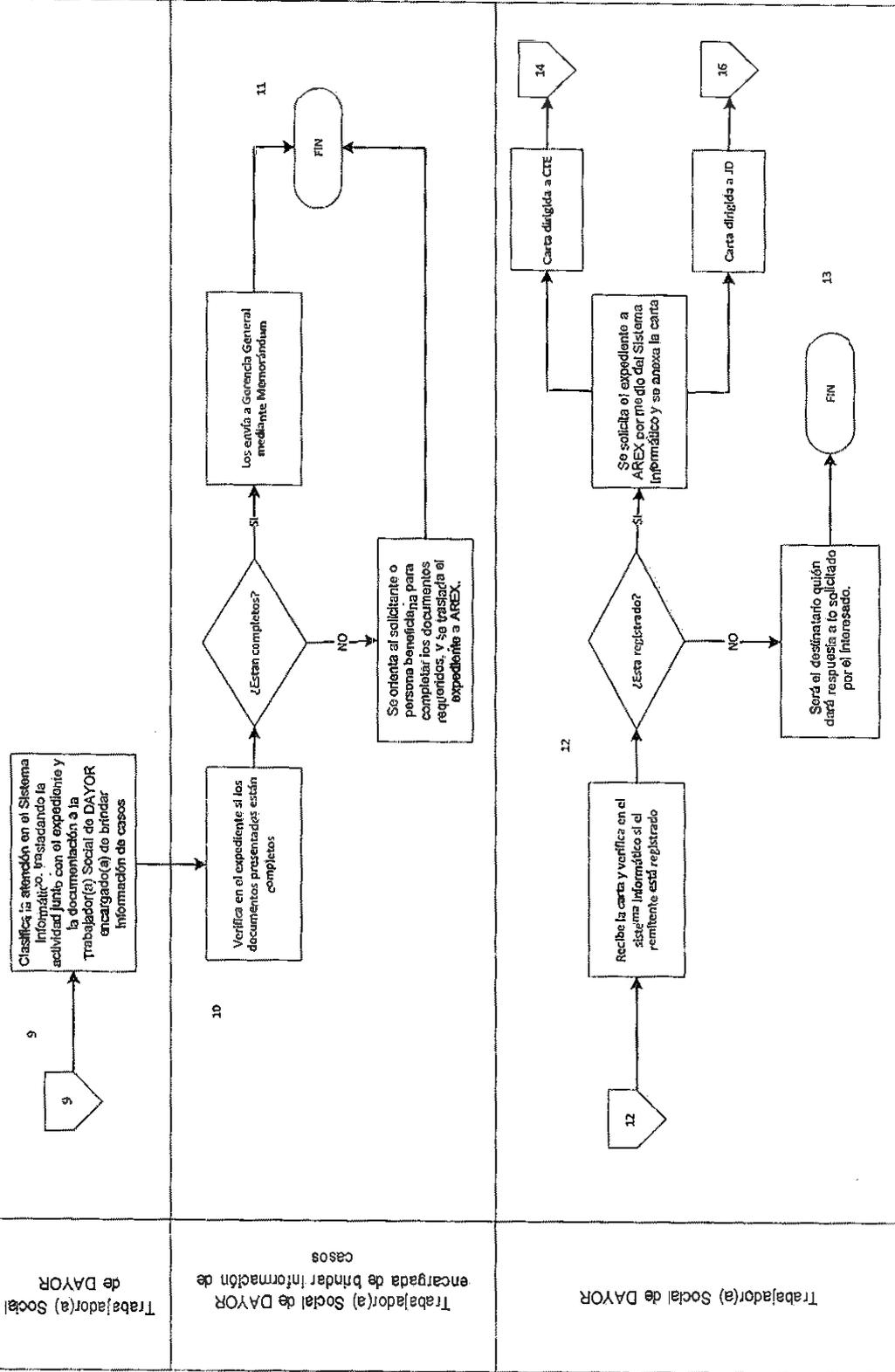
Rev.: 01

Pág. 44 de 57

## PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRASLADO DE LA DOCUMENTACIÓN PROBATORIA, CARTAS Y DOCUMENTOS VARIOS

CODIGO: DAYOR - 05

Pág: 7/3







# Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

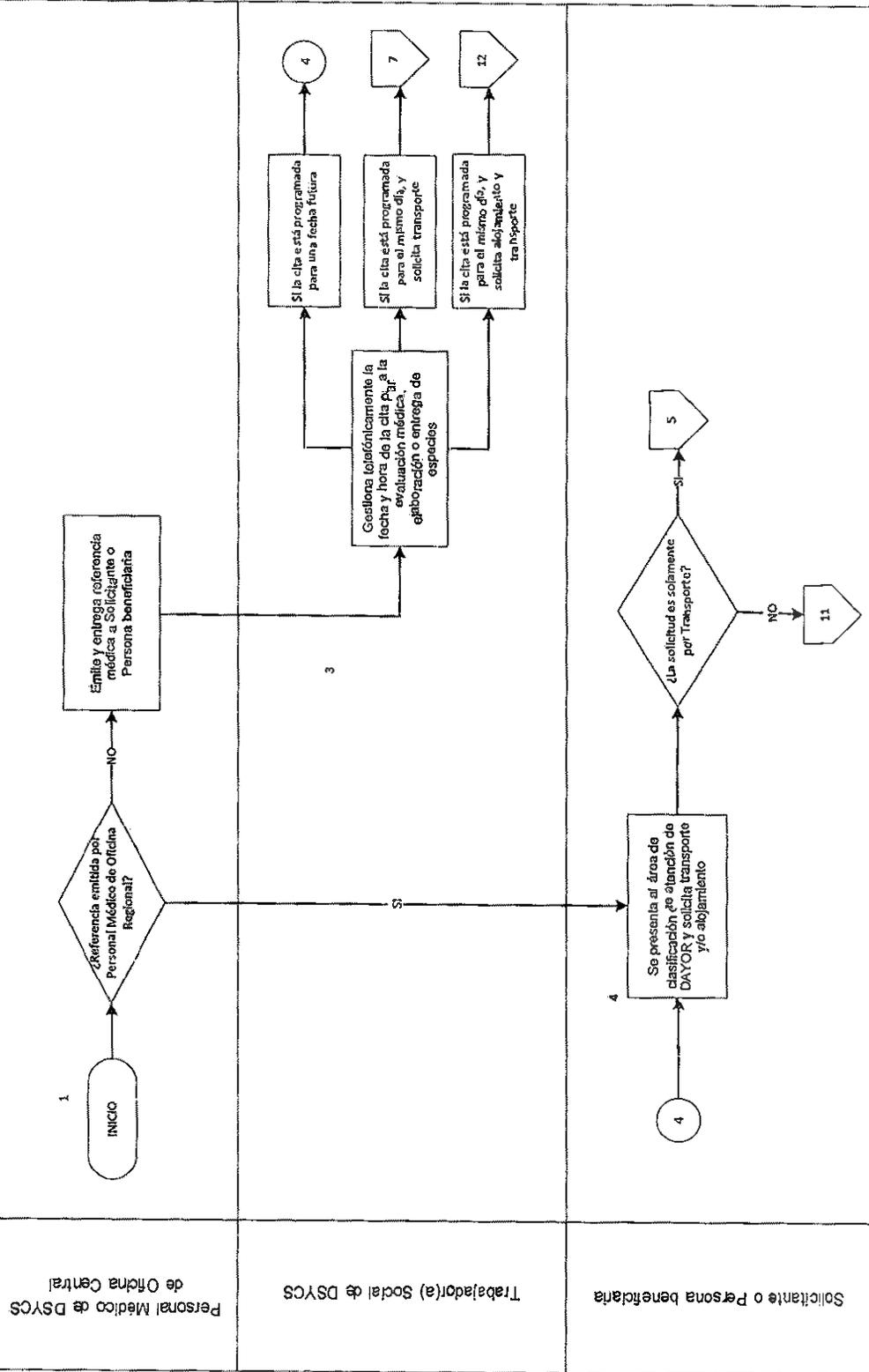
Rev.: 01

Pág. 46 de 57

## PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO PARA SOLICITANTES O PERSONAS BENEFICIARIAS

CODIGO: DAYOR - 06

Pag: 1/3



Personal Médico de Oficina Central

Trabajador(a) Social de DSYCS

Solicitante o Persona beneficiaria





# Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

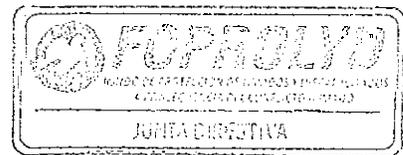
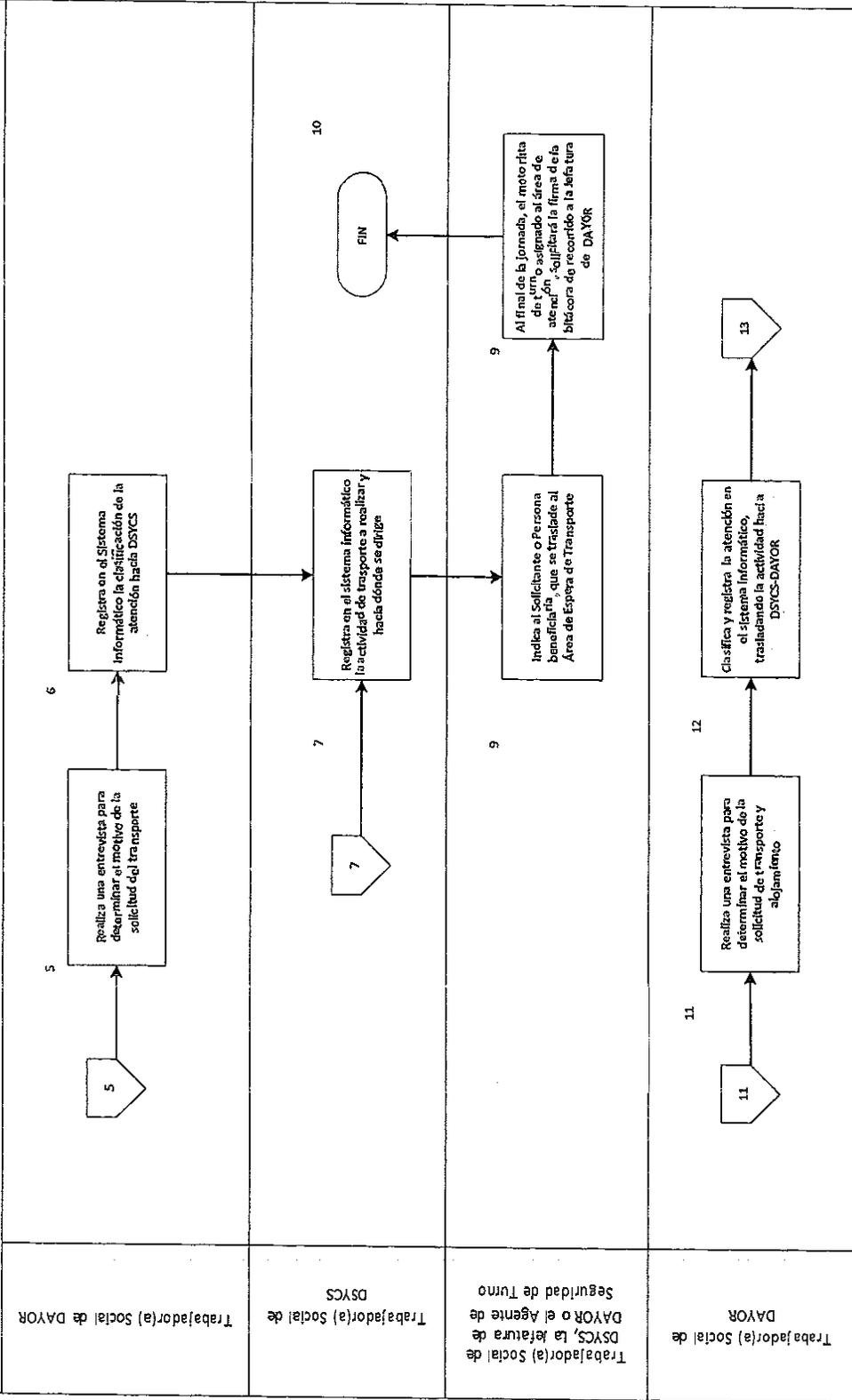
Rev.: 01

Pág. 47 de 57

## PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO PARA SOLICITANTES O PERSONAS BENEFICIARIAS

CODIGO: DAYOR-06

Pag. 2/3





Manual de Políticas, Normas y Procedimientos del  
Departamento de Atención y Orientación

Fecha: 15-06-2017

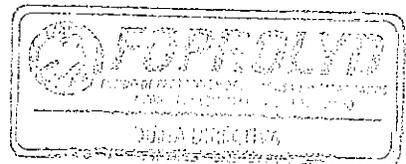
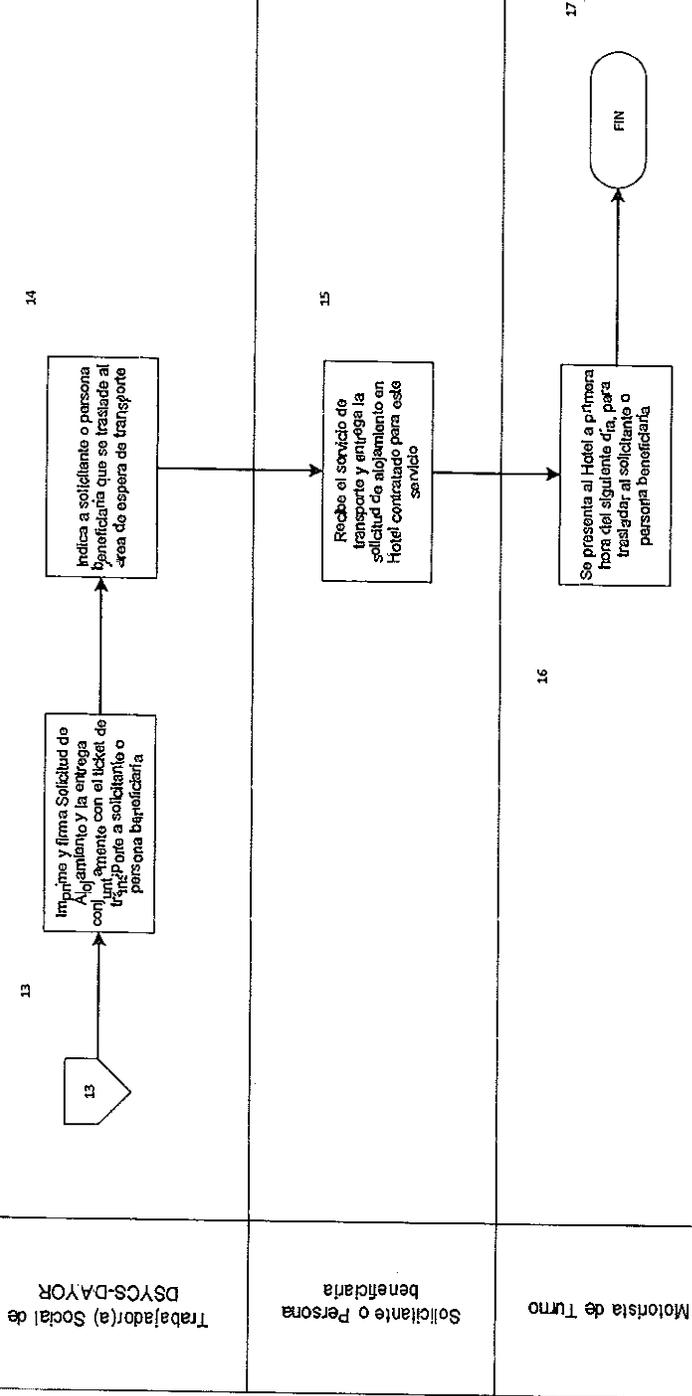
Rev.: 01

Pág. 48 de 57

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO PARA SOLICITANTES O PERSONAS BENEFICIARIAS

CODIGO: DAYOR - 06

Pág: 3/3

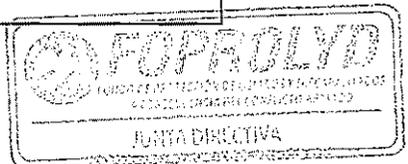


13.2 Formularios

**CÓDIGO: REQDOC - 01**

13.2.1 REQUISITOS DE DOCUMENTOS PROBATORIOS

 <p><b>FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO</b></p>
Listado de documentos que deberá presentar para su solicitud de inscripción de acuerdo al Art. 29-A de la ley del Beneficio para la Protección de Lisiados Y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado.
<h2>FAES</h2>
DUI NIT Constancia de Lesión del Hospital Militar Constancia de Altas y Bajas
Fecha de atención: _____
 <p><b>FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO</b></p>
Listado de documentos que deberá presentar para su solicitud de inscripción de acuerdo al Art. 29-A de la ley del Beneficio para la Protección de Lisiados Y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado.
<h2>FMLN</h2>
DUI NIT Carnet de Desmovilizado de <b>ONUSAL</b>
Fecha de atención: _____
 <p><b>FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO</b></p>
Listado de documentos que deberá presentar para su solicitud de inscripción de acuerdo al Art. 29-A de la ley del Beneficio para la Protección de Lisiados Y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado.
<h2>CIVIL</h2>
DUI NIT Constancia del Hospital que lo atendió, público o privado
Fecha de atención: _____





CÓDIGO: INVMH - 01

13.2.2 AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN MÉDICO-HOSPITALARIA



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS  
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

**AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN MÉDICO-HOSPITALARIA**

Señores:

Presente.

Yo, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, de Profesión u oficio: \_\_\_\_\_, del domicilio de \_\_\_\_\_, con Documento Único de Identidad No. \_\_\_\_\_, a Ustedes MANIFIESTO:

Que AUTORIZO al FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FOPROLYD), para que en cumplimiento a la LEY DE BENEFICIO PARA LA PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO y como parte del proceso iniciado para la investigación y posterior calificación acerca de la relación de mis lesiones con el conflicto armado de El Salvador, pueda a través de su personal investigar en ese Centro de Atención Médico-Hospitalaria, las atenciones que recibí con relación a m(s) lesión(es) siguiente(s):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quedando autorizado para revisar mi expediente clínico en relación a m(s) lesión(es) antes descritas y para solicitar copia total o parcial de la información según fuere necesario.- Todo de conformidad a los Arts. 25 de la Ley de Acceso a la Información Pública, 39 y 40 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

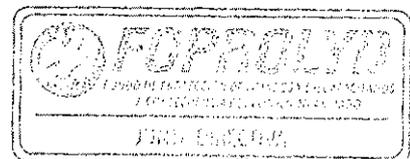
San Salvador, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma o Huella de Solicitante

\_\_\_\_\_  
Firma a ruego

DOY FE: Que la firma que suscribe el escrito que antecede, es AUTÉNTICA por haber sido puesta de su puño y letra a mi presencia, por \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, del domicilio de \_\_\_\_\_, Departamento de \_\_\_\_\_, a quien no conozco pero identifiqué con Documento Único de Identidad \_\_\_\_\_.

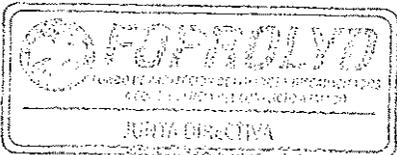
San Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_.



**CÓDIGO: INVMH - 02**

**13.2.3 NO AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN MÉDICO-HOSPITALARIA**

	<b>FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO</b>
<b>COMPROMISO DE SOLICITANTE O BENEFICIARIO CUANDO NO AUTORIZA A FONPROLYD A REALIZAR INVESTIGACIÓN MÉDICO-HOSPITALARIA</b>	
<p>Señores: FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO (FONPROLYD). Presente.</p>	
<p>Yo, _____, de _____ años de edad, de Profesión u oficio: _____, del domicilio de _____, con Documento Único de Identidad No. _____, a Ustedes <b>MANIFIESTO</b>:</p>	
<p>Que <b>NO AUTORIZO</b> al FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO, para revisar mi expediente clínico que contiene información sobre atenciones recibidas a raíz de mi(s) lesión(es) siguiente(s):</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Sin embargo, mediante el presente documento, <b>MANIFIESTO MI COMPROMISO</b> en tramitar por mis medios y presentar los documentos probatorios necesarios, en un plazo de hasta 30 días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de mi solicitud.</p>	
<p>San Salvador, a los _____ días del mes de _____ de 20_____.</p>	
<p>_____</p> <p><b>Firma o Huella de Solicitante</b></p>	<p>_____</p> <p><b>Firma a ruego</b></p>





13.2.4 CONSTANCIA DE PERMANENCIA EN FOPROLYD



FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS  
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

**FOPROLYD**

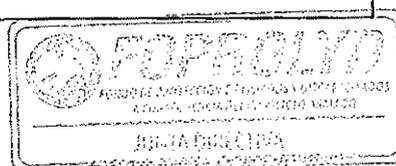
**CONSTANCIA DE PERMANENCIA EN FOPROLYD**

**A QUIEN INTERESE:**

Por medio de la presente se hace constar que el (la) Sr (a) \_\_\_\_\_  
quien se identifica con su Documento Único de Identidad N° \_\_\_\_\_  
se presentó el día \_\_\_\_\_ a Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a  
Consecuencia del Conflicto Armado, para realizar \_\_\_\_\_  
desde las \_\_\_\_\_ hasta las \_\_\_\_\_.

Y para los usos que estime convenientes, se extiende y firma la presente en la ciudad de San  
Salvador, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_.

Trabajador Social  
Departamento de Atención y Orientación  
FOPROLYD





CÓDIGO: SOLALO - 01

13.2.5 HOJA DE SOLICITUD DE ALOJAMIENTO



FONDO DE PROTECCIÓN DE LESIONADOS Y DISCAPACITADOS  
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO

**FOPROLYD**

**SOLICITUD PARA ALOJAMIENTO**

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_  
DUI N°: \_\_\_\_\_  
Expediente: \_\_\_\_\_ Boleta: \_\_\_\_\_  
Estatus: \_\_\_\_\_

Viene acompañado? : \_\_\_\_\_

Motivo del Alojamiento (especificar motivo del alojamiento y justificar la estadia del acompañante):

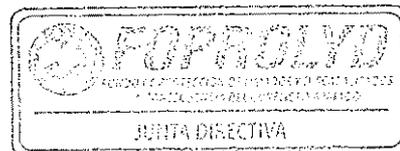
Fecha del alojamiento: \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Equivalente a: \_\_\_\_\_ noche (s).

\_\_\_\_\_  
Firma o huella del Solicitante o  
Persona Beneficiaria

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma o huella  
del acompañante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de la persona que gestiona el alojamiento  
Sello del Departamento





**CÓDIGO: SOLALO- 01**

**13.2.6 DECLARACIÓN JURADA PARA ALOJAMIENTO DE SOLICITANTES O PERSONA BENEFICIARIAS**



**FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS  
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO**

**DOCUMENTO DE ENTREGA DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO PARA SOLICITANTES O PERSONAS BENEFICIARIAS**

**DECLARACION JURADA**

Yo: \_\_\_\_\_, registrado(a) en el Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD), que me identifico con mi Documento Único de Identidad Número : \_\_\_\_\_.

DECLARO BAJO MI PALABRA DE HONOR: Que recibo a mi entera satisfacción, de parte de FOPROLYD; lo siguiente: Alojamiento del periodo comprendido del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ que comprende(n) \_\_\_\_\_ noche(s); debido a:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

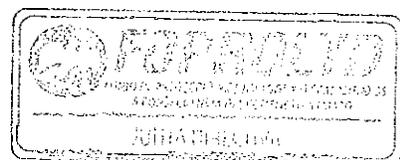
Enterado(a) y conforme de lo anterior, firmo o estampo mis huellas digitales, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_.

Firma o huella del Solicitante del servicio: \_\_\_\_\_

**Si la Persona Beneficiaria o Solicitante no sabe firmar:**

Firma a Ruego: \_\_\_\_\_

DUI de la persona que firma: \_\_\_\_\_





**CÓDIGO: SOLALO -02**

**13.2.7 DECLARACIÓN JURADA PARA ALOJAMIENTO DE SOLICITANTES O PERSONAS  
BENEFICIARIAS CON ACOMPAÑANTE**



**FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y DISCAPACITADOS  
A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO**

**DOCUMENTO DE ENTREGA DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO PARA SOLICITANTES O  
PERSONAS BENEFICIARIAS CON ACOMPAÑANTE**

**DECLARACION JURADA**

Yo; \_\_\_\_\_, registrado(a) en el Fondo de Protección de  
Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado (FOPROLYD), que me  
identifico con mi Documento Único de Identidad Número : \_\_\_\_\_.

DECLARO BAJO MI PALABRA DE HONOR: Que recibo a mi entera satisfacción, de parte de  
FOPROLYD; lo siguiente: Alojamiento del período comprendido del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ que  
comprende(n) \_\_\_\_\_ noche(s); debido a:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Haclendome acompañar por \_\_\_\_\_, Menor de Edad \_\_\_\_  
o Mayor de Edad \_\_\_\_ quien se identifica con DUI \_\_\_\_\_, debido a que por mi  
edad y mis discapacidades, no me considero capaz de desplazarme por mis propios medios.

Enterado(a) y conforme de lo anterior, firmo o estampo mis huellas digitales, a los \_\_\_\_ días  
del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

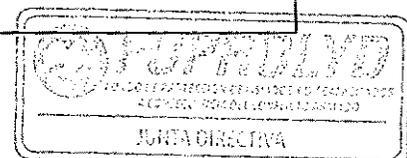
Firma o huella del Beneficiario/Solicitante: \_\_\_\_\_

Firma o huella de acompañante : \_\_\_\_\_

**Sí el Beneficiario o Solicitante no sabe firmar:**

Firma a Ruego: \_\_\_\_\_

DUI de la persona que firma: \_\_\_\_\_







CÓDIGO: ENCEVA- 01

13.2.9 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

 **FONDO DE PROTECCIÓN DE LESIONADOS Y DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**OBJETIVO:** Conocer la percepción de los beneficiarios o solicitantes sobre la atención recibida y los servicios brindados por FOPROLYD

Fecha: \_\_\_\_\_ Sexo: Hombre  Mujer   
 Beneficiario  Solicitante  Familiar

**¡QUEREMOS SERVIRLE MEJOR!**

**1. Como evalúa las instalaciones de FOPROLYD:**

	SI	NO		SI	NO
• Instalaciones amplias y adecuadas para las personas con discapacidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• Iluminación adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Instalaciones limpias y ordenadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• Temperatura agradable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Es cómoda la sala de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	• Ambiente ruidoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			• Refrigerio adecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. En ésta visita en que área realizo su trámite:**

• Pensiones y Beneficios Económicos	<input type="checkbox"/>	• Jurídico	<input type="checkbox"/>
• Reinserción Social y Productiva	<input type="checkbox"/>	• Créditos	<input type="checkbox"/>
• Seguimiento y Control en Salud	<input type="checkbox"/>	• Atención y Orientación	<input type="checkbox"/>
• Comisiones	<input type="checkbox"/>	• Laboratorio de Prótesis	<input type="checkbox"/>

Qué tipo de trámite(s) realizó? \_\_\_\_\_

**3. En relación con los trámites realizados ¿Cómo FOPROLYD puede mejorar el servicio ofrecido?**

\_\_\_\_\_

**4. Como le atendió el personal de FOPROLYD:**

	SI	NO
• Servicial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Respetuoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Enojado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Se sintió en confianza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Le atienden con rapidez sus trámites?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Están dispuestos a ayudarlo y le ofrecen un servicio personalizado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ¿Le resolvieron sus consultas o dudas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5- Cómo califica el tiempo en que nosotros respondimos a su trámite?**

Rápido  Normal  Lento  Muy lento

**6- En qué otras áreas, aspectos o situaciones considera que FOPROLYD debe de mejorar?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Esta pregunta es de obligatoriedad responderla, si existen aspectos negativos en las respuestas previas)

**¡GRACIAS POR SUS RESPUESTAS!**

