



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

SE HA EMITIDO EL ACUERDO QUE DICE:

San Salvador, 14 de diciembre de 2017, ACTA No. 49.12.2017, ACUERDO No. 719.12.2017. La Junta Directiva del Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado, emitió y ratificó el acuerdo siguiente: "Aprobar el Reglamento Institucional de Atención a las Personas Usuarias de FOPROLYD, adjunto a la presente Acta, que contiene los lineamientos generales de servicio y atención que todas las servidoras y los servidores públicos que laboran en FOPROLYD deber observar entre si y las personas usuarias, especialmente con la población beneficiaria, incluyendo la comunicación asertiva, las pautas de conducta y comportamiento en general para lograr una excelente atención e imagen institucional. **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. Marlón Mendoza Fonseca
Gerente General





FOPROLYD

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

**REGLAMENTO INSTITUCIONAL
DE ATENCIÓN A LAS
PERSONAS USUARIAS DE
FOPROLYD**

**DICIEMBRE
2017**

**LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE LISIADOS Y
DISCAPACITADOS A CONSECUENCIA DEL CONFLICTO ARMADO,**



CONSIDERANDO:

- I. Que la Ley de Beneficio para la Protección de los Lisiados y Discapacitados a consecuencia del Conflicto Armado, reconoce en las personas lesionadas y con discapacidad a consecuencia del conflicto armado, una situación humana que amerita que se les otorgue una distinción especial entre la población civil.
- II. Que de acuerdo al Plan Estratégico 2010-2014 se propuso la creación del Departamento de Atención y Orientación al Usuario que coordinará las actividades de las Unidades de Reinserción Social y Productiva, Prestaciones y Rehabilitación y Unidad Jurídica, relacionadas con la atención a las personas usuarias.
- III. Que la atención al público y en especial a las personas beneficiarias deberá ser permanentemente reforzada con personal capacitado, infraestructura y recursos informáticos que permitan brindar una atención prioritaria que satisfaga las expectativas y solicitudes de las personas usuarias, para lo cual en su momento se crearon las políticas, normas y procedimientos correspondientes.
- IV. Que en el marco de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, este Reglamento tendrá como eje transversal los principios siguientes:
 - a. El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
 - b. La no discriminación;
 - c. La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
 - d. El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
 - e. La igualdad de oportunidades;
 - f. La accesibilidad;
 - g. La igualdad entre el hombre y la mujer;
 - h. El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.
- V. Que las personas adultas mayores requieren consideración y atención especial de la familia, la Sociedad y del Estado, estando éste obligado a garantizar el cumplimiento de las Leyes que para tal efecto se emitan.
- VI. Que es necesario continuar fortaleciendo y perfeccionando la atención con calidad y calidez a las personas usuarias de FOPROLYD, motivo por el cual es necesario dictar el presente Reglamento.

POR TANTO:

En el uso de sus facultades legales la Junta Directiva de FOPROLYD, aprueba el siguiente documento:



“REGLAMENTO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DE FOPROLYD”

**CAPÍTULO I
OBJETO**

Artículo 1

El presente Reglamento contiene los lineamientos generales de servicio y atención que todas las servidoras y los servidores públicos que laboran en FOPROLYD deben observar entre si y las personas usuarias, especialmente con la población beneficiaria, incluyendo la comunicación asertiva, las pautas de conducta y comportamiento en general para lograr una excelente atención e imagen institucional.

**CAPÍTULO II
GLOSARIO Y SIGLAS**

Artículo 2

Para efecto del presente reglamento se entenderá como:

1. **Afable:** Agradable, apacible, cordial.
2. **Amabilidad:** Comportamiento o acto que resulta sensible, solidario o afectuoso con otras personas
3. **Categoría:** Clasificación que se hace de la población beneficiaria según la pertenencia o no a una agrupación armada durante el conflicto: FAES, CIVIL y FMLN.
4. **Comunicación asertiva:** Es la habilidad para expresarse de manera clara y respetuosa ante el interlocutor, así como para corroborar que la información fue recibida y además comprendida.
5. **Confianza:** Es la seguridad, credibilidad o esperanza firme que una persona encuentra en otra.
6. **DAYOR:** Departamento de Atención y Orientación.
7. **Decoro:** Atender a las personas usuarias con amabilidad, respeto, seriedad y decencia.
8. **Dispositivos electrónicos personales:** Son todos aquellos equipos electrónicos de uso personal como teléfonos celulares, tabletas, MP3, etc.
9. **Diligencia:** Es la precaución o cuidado con que una persona desempeña sus funciones o se comporta en su vida, a fin de no causar daño o afectación a terceras personas.
10. **Empatía:** Es la identificación mental y afectiva de una persona con el estado de ánimo de otra.
11. **FAES:** Fuerza Armada de El Salvador
12. **FOPROLYD:** Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a



- Consecuencia del Conflicto Armado
13. **FMLN:** Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional
 14. **IAIP:** Instituto de Acceso a la Información Pública
 15. **Igualdad:** Ausencia total de discriminación entre las personas.
 16. **Persona Adulta Mayor:** Toda persona (hombre o mujer) que haya cumplido sesenta años de edad.
 17. **Persona con discapacidad:** Se incluyen aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
 18. **Prohibir:** Imponer que no se haga cierta actividad o acción.
 19. **Respeto:** Es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad
 20. **Restringir:** reducir o limitar algo
 21. **Persona Usuaría:** Es toda persona (hombre o mujer) que requiere una atención o servicio, sea de manera presencial o telefónica.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 3

El ámbito de aplicación del presente Reglamento son las diferentes Oficinas de FOPROLYD y todos los lugares donde se lleven a cabo trabajos de campo, atenciones para entrega de servicios y especies, capacitaciones, talleres, etc., incluyendo la casa de habitación de las personas beneficiarias que se visitan.

Artículo 4

Las personas que están sujetas al cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento son todas las servidoras y los servidores públicos de FOPROLYD, desde el instante que estén en contacto con las personas usuarias de la institución, especialmente en la atención a personas beneficiarias y cada una de las jefaturas de las Unidades de Gestión deberán de velar porque las disposiciones en el mismo se cumplan.

Artículo 5

Toda falta al presente Reglamento se relacionará con el incumplimiento del Artículo 28 del Reglamento Interno de Trabajo, teniendo todas las servidoras y los servidores públicos de FOPROLYD el deber de observar las obligaciones siguientes:

- a) Desempeñar el trabajo en la forma convenida,
- b) Obedecer las instrucciones que se le brinden referentes al desempeño de sus labores,
- c) Demostrar buena conducta en el desempeño de sus funciones en el lugar de trabajo y fuera de él, evitando cualquier acto que pueda causar perjuicio a la imagen y prestigio de FOPROLYD, y

- d) Tratar y atender a las personas beneficiarias y visitantes con el decoro y respeto debido; brindándoles información clara y precisa sobre las consultas que realicen o trámites que gestionen.



CAPÍTULO IV DISPOSICIONES DISCIPLINARIAS

Artículo 6

La vigilancia del cumplimiento del presente Reglamento será responsabilidad de todas las servidoras y los servidores públicos de FOPROLYD, en especial las Jefaturas de las diferentes Unidades de Gestión. Los incumplimientos se sancionarán conforme al Reglamento Interno de Trabajo y demás normativa aplicable vigente.

Artículo 7

En las instalaciones de FOPROLYD se procurará preservar la integridad física, emocional o económica de las personas usuarias y del personal de la institución, para lo cual la Administración Superior podrá autorizar las medidas que se consideren pertinentes, según la dinámica diaria en la operatividad de la atención a personas usuarias.

Artículo 8

FOPROLYD, previa autorización de la Administración Superior, limitará el acceso a las instalaciones, a personas que realicen actividades que atenten contra la seguridad de las personas usuarias y del personal o que puedan afectar su institucionalidad, incluyendo aquellas situaciones que rifan contra la ética, la moral y los procedimientos establecidos.

Artículo 9

En las Oficinas de FOPROLYD, no se permitirá el ingreso de:

- a) Personas que presenten signos de estar alcoholizadas o bajo la influencia de sustancias psicoactivas o drogas ilícitas
- b) Personas que en la entrada a la institución, se nieguen al registro por el agente de seguridad.
- c) Personas que nieguen depositar su arma de cualquier tipo, con el agente de seguridad.
- d) personas ajenas a la institución, o que no tengan justificación razonable o trámite que realizar en las Oficinas de FOPROLYD

Artículo 10

En las Oficinas de atención de FOPROLYD no se permitirá:

- a) La comercialización de productos o servicios, que no estén coordinados



- interinstitucionalmente bajo convenios, contratos o cartas de entendimiento.
- b) Comportamientos violentos o agresivos, ni otros que constituyan amenaza a la integridad de las personas usuarias o del personal
 - c) Acciones propagandísticas de cualquier tipo, incluyendo propaganda comercial, política, partidarista, de asocio, etc.
 - d) Acciones fraudulentas de cualquier tipo, en especial aquellas en detrimento de la seguridad física, emocional o económica de las personas usuarias o empleados de la institución.

En cualquiera de los casos anteriores, se realizarán las acciones pertinentes por parte de los Agentes de Seguridad, las cuales pueden incluir la expulsión de la o las personas involucradas.

Artículo 11

Las personas que incurran en las acciones prohibitivas del artículo previo, se les restringirá el ingreso a las Oficinas de FOPROLYD y las atenciones que soliciten o requieran se les prestarán en la entrada de dicha Oficina, previa autorización de la Administración superior.

CAPITULO V DEL TRATO A LA PERSONA USUARIA

Artículo 12

Todo servicio y atención a las personas usuarias de FOPROLYD, se deberá realizar de forma imparcial, sin discriminación y sin distinciones por la pertenencia o no a asociaciones de lisiados, ni por su credo político, religioso, orientación sexual, raza o condición socio económica.

Artículo 13

Todas las servidoras y los servidores públicos de FOPROLYD, deberán:

- a) Saludar
- b) Identificarse ante las personas usuarias cuando brinde una atención,
- c) Tener una actitud positiva y proactiva ante las personas usuarias,
- d) Desempeñarse con honestidad, dinamismo y rapidez,
- e) Expresar empatía, amabilidad y respeto por la persona usuaria y demás empleados de la institución,
- f) Mantener en todo momento una Comunicación Asertiva,
- g) Atender de manera diligente las situaciones de insatisfacción de la persona usuaria y del personal,
- h) Proporcionar con claridad, exactitud y de manera consistente la información solicitada, según la normativa establecida y vigente.



Artículo 14

Se deberán recibir quejas o sugerencias de manera abierta como una oportunidad de mejora a la labor que se realiza y sin tomarlo de manera personal. Si la persona se manifiesta con acción de irrespeto o que atente contra la dignidad de una persona empleada de la institución, ésta deberá hacer un llamado a la comunicación respetuosa y en caso que dicha conducta persista, deberá informar de ello a su Jefatura Inmediata, para que determine como proceder en cada caso concreto. En caso que la situación se desarrolle en las Oficinas de Atención de FOPROLYD, deberá informar a la jefatura de dicha Oficina.

Artículo 15

La orientación a las personas usuarias se realizará de manera adecuada, clara y precisa sobre los diferentes trámites que realiza en la Institución, procurando en todo momento iniciativa, creatividad y diligencia para la resolución de la demanda, con el respeto a la toma de decisiones que la persona beneficiaria realice.

Artículo 16

En la comunicación asertiva utilizada, se hará especial énfasis en los requisitos que la Ley y el Reglamento de FOPROLYD exigen, así como de los derechos y obligaciones que reconocen, aduciendo además de las consecuencias administrativas y/o penales que se generen en caso de fraude en perjuicio de FOPROLYD.

Aclarando lo anterior, las servidoras y los servidores públicos deberán mantener siempre una actitud de respeto por las decisiones que tome la persona usuaria.

Artículo 17

Si de las entrevistas u orientaciones que se realicen, se revelan testimonios, hechos o declaraciones que evidencien la intención de defraudar a FOPROLYD, pretendiendo ingresar como persona beneficiaria sin reunir los requisitos, tales situaciones podrán advertirse en las entrevistas y declaraciones o en defecto de ello, en las hojas de seguimiento que se incorporarán al expediente.

CAPÍTULO VI DE LA ATENCION A LA PERSONA USUARIA

Artículo 18

Las atenciones y servicios se deberán otorgar con las consideraciones de inclusión y accesibilidad pertinentes para cada persona beneficiaria, según las limitaciones o deficiencias que se puedan identificar, a fin de procurar ser facilitador para la atención de la persona.



Artículo 19

La jornada ordinaria de trabajo será la establecida en el "Reglamento Interno de Trabajo del Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado" vigente, pero el horario de finalización de la jornada diaria se definirá según la demanda y servicio solicitado por las personas usuarias antes de la hora de finalización de ésta.

Por lo anterior, la Jefatura de DAYOR deberá solicitar al empleado o empleada las consideraciones del caso, siendo plenamente consciente que la hora de inicio y finalización están reglamentados, pero que en aras de la calidad del servicio se solicitará oportunamente presentarse con anticipación o retirarse hasta finalizar la atención.

Artículo 20

En las Oficinas de Atención se brindará un servicio ininterrumpido dentro de la jornada establecida, para lo cual el personal asignado de todas las unidades de gestión involucradas en atención, tomará su almuerzo de forma rotativa en los siguientes horarios: de 11:50 a.m. a 12:30 m.d. y de 12:30 a 1:10 p.m.

Artículo 21

Se atenderá el día sábado sólo si es autorizado por Decreto Legislativo a las Instituciones Públicas o por situaciones extraordinarias aprobadas por Junta Directiva.

Artículo 22

En los días que no se brindará atención directa ni telefónica al público, por ser días feriados o de asueto, se avisará con dos semanas de anticipación en la Cartelera Informativa, salvo Decretos o Acuerdos de Junta Directiva que se emitan sin la antelación mencionada.

Artículo 23

Para la atención a la persona usuaria vía telefónica, se deberá tener en cuenta:

- a) El personal se identificará con nombre, apellido, y unidad de gestión a la que pertenece,
- b) En caso de realizar atención telefónica para convocatorias, traslado de información, actualización de procesos de evaluación, etc., estas se deberán registrar en la bitácora de actividades del SIABES,
- c) Deberá cuidarse, en todo momento, el tono que se utiliza al hablar, de manera que este se perciba afable,

- 
- d) Proveer la información u orientación lo más completa posible procurando la comunicación asertiva,
 - e) Se deberá buscar con preguntas afables, la retroalimentación de la información u orientación trasladada.
 - f) En cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) no se podrá brindar información confidencial por vía telefónica.

Artículo 24

Para la atención, servicios o entrega de especies en el domicilio de las personas beneficiarias, se deberá considerar lo siguiente:

- a) Portar de forma visible el carnet que le identifique como empleado o empleada de FOPROLYD,
- b) Utilizar la camisa de uniforme brindada para dicho servicio o atención,
- c) Saludar e identificarse,
- d) Informar el objetivo de la visita,
- e) Procurar transmitir respeto, agrado y confianza,
- f) Utilizar expresiones de cortesía,
- g) Procurar ser afable y tener las consideraciones pertinentes ante la cortesía que la persona beneficiaria o sus familiares demuestren,
- h) Respetar la intimidad y la privacidad del hogar que visita,
- i) Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarse durante el ejercicio de las funciones.

Artículo 25

Todo el personal registrará en el Sistema Informático de su competencia las actividades que realizan, de forma oportuna, completa y veraz.

CAPÍTULO VII PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Artículo 26

Todo empleado o empleada de FOPROLYD deberá seguir lo establecido por la Ley de Acceso a la Información Pública para garantizar la confidencialidad, privacidad y seguridad de toda información a la que tenga acceso en la oficina o actividades de campo. En el caso particular de las consultas telefónicas, deberá tenerse más acuciosidad y cuidado para establecer la identidad del solicitante antes de brindar la información.

Artículo 27

Ante una falta al artículo anterior, se deberá tomar una actitud seria y de responsabilidad para informar del suceso y asumir sus consecuencias.

CAPITULO VIII DE LA PRESENTACION DEL PERSONAL



Artículo 28

El personal vestirá el uniforme institucional vigente que se le haya otorgado, debiendo portar en un lugar visible el carné o gafete de identificación.

Artículo 29

El personal de atención deberá evitar realizar su arreglo personal y comer frente a las personas usuarias.

CAPÍTULO IX DEL ÁREA DE TRABAJO PARA LAS OFICINAS DE ATENCIÓN

Artículo 30

Las servidoras y los servidores públicos deberán mantener su área de trabajo limpia y ordenada, en cumplimiento estricto a la Normativa de la Estrategia Institucional de las 5S.

Artículo 31

Las servidoras y los servidores públicos deberán evitar el uso de dispositivos electrónicos personales mientras se está brindando una atención a una persona usuaria, y en caso que se trate de una llamada urgente, deberá solicitarle la consideración del caso y ser lo más breve posible.

Artículo 32

Para conservar un ambiente de trabajo agradable para todo el personal y las personas usuarias, se deberá mantener un nivel de ruido que no provoque distracción o molestia en el desempeño de las actividades y al dirigirse a otras personas se deberá realizar en tono moderado.

CAPÍTULO X DEL TRABAJO DE CAMPO

Artículo 33

La programación de todas las actividades de campo dependerá de la condición de seguridad que exista en la zona del domicilio de la persona beneficiaria o del tipo de actividad a realizar, debiendo informar a la persona coordinadora o jefatura inmediata para las respectivas consideraciones en Seguridad Ocupacional.



Artículo 34

Las actividades técnicas en campo para el cumplimiento de los diferentes servicios brindados a la población beneficiaria, deberán realizarse considerando la seguridad de las servidoras y los servidores públicos de FOPROLYD, para lo cual los técnicos deberán evaluar el riesgo personal y determinar salir de la zona de trabajo a la hora más conveniente.

CAPÍTULO XI DE LAS OBLIGACIONES, DEBERES Y DERECHOS DEL PERSONAL

Artículo 35

Las servidoras y los servidores públicos deberán procurar un ambiente laboral en armonía, compañerismo, respeto, lealtad, ética y de trabajo en equipo, tanto para la institución como para el resto de integrantes de su equipo de trabajo.

Artículo 36

El personal de FOPROLYD utilizará los instrumentos y herramientas establecidas para el registro adecuado de la información.

Artículo 37

Las actividades relacionadas directamente con la atención a la persona usuaria, deberán prevalecer sobre otras actividades colaterales de la institución.

Artículo 38

Las servidoras y los servidores públicos deberán acatar las recomendaciones brindadas referentes a la seguridad y salud ocupacional en su lugar de trabajo.

Artículo 39

Todo el personal del área de atención deberá reportar cualquier incidente irregular sucedido durante la atención a una persona usuaria, en forma escrita o vía correo

electrónico a la Jefatura de la unidad de gestión a la que pertenece con copia a la Jefatura de DAYOR.



CAPÍTULO XII DE LOS DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA

Artículo 40

Derecho a la Atención

Toda persona usuaria tiene derecho a ser atendida de manera oportuna, eficiente, con calidad y calidez por todo el personal de la institución respectivo, cuando lo solicite o lo requiera en debida forma.

Artículo 41

Derecho a trato igualitario y con equidad

La persona usuaria recibirá en todo momento de la atención un trato digno, con respeto, esmero, cortesía, respetando su dignidad humana e intimidad y sin ningún tipo de discriminación por razones de raza, sexo, religión, edad, condición económica, condición de discapacidad, social, partidaria, política e ideológica.

Se dará prioridad de atención a las personas adultas mayores, a las mujeres y a las personas beneficiarias según su situación de discapacidad, realizando acciones positivas con el propósito de lograr mayores condiciones de equidad.

Artículo 42

Derecho a atención calificada

La persona usuaria tiene derecho a recibir una atención con calidad y calidez con profesionales debidamente acreditados por las autoridades competentes para el ejercicio de sus funciones.

Artículo 43

Derecho a la información

Las personas usuarias tienen el derecho de ser informadas de sus procesos en la institución por el personal designado para tal función y de la información institucional que necesitare a través del Oficial de Información de FOPROLYD, según los procedimientos establecidos en la LAIP.



Artículo 44

Derecho a la confidencialidad

Las personas beneficiarias tendrán derecho a que se respete la confidencialidad de su expediente y toda la información consignada en él, a menos que por autorización escrita del mismo o porque existan razones médicas o legales imperiosas, se deba divulgar la información bajo la normativa vigente.

Artículo 45

Derecho a formular sugerencias, consultas o reclamos

Las personas usuarias tendrán derecho a formular sugerencias, quejas o reclamos que estimen pertinentes a través del buzón de sugerencias, declaración jurada, cartas a Junta Directiva y Gerencia General, así como a obtener respuesta conforme a los procedimientos establecidos por la institución, participando de esta manera en la formulación de políticas institucionales.

CAPÍTULO XIII DE LAS OBLIGACIONES Y DEBERES DE LA PERSONA USUARIA

Artículo 46

Deber de respetar a las servidoras y los servidores públicos de FOPROLYD

Toda persona beneficiaria, cuidadora, acompañante, representante legal o apoderada, visita particular o proveedora que solicite o reciba un servicio o atención, deberá tratar respetuosamente al personal de FOPROLYD, sean estos funcionarios, profesionales, técnicos o administrativos, así como a otras personas usuarias que se encuentren recibiendo o solicitando una atención.

Artículo 47

Deber de cumplir con las indicaciones y procedimientos establecidos

Toda persona beneficiaria y usuaria en general que reciba una atención o servicio en FOPROLYD, tendrá los siguientes deberes:

1. Proporcionar información veraz y completa de sus datos personales a través de su carné de persona beneficiaria, DUI, y del trámite que necesita realizar.
2. Cumplir con las indicaciones y medidas que le indique el personal y que sean necesarias para brindar la atención que solicita.
3. Cuidar las instalaciones, equipo y mobiliario que están en las diferentes Oficinas y colaborar con el mantenimiento, orden e higiene de las mismas
4. Hacer uso adecuado y racional de las prestaciones recibidas

5. Dejar constancia por escrito cuando se rehúse a recibir una prestación de Ley o no esté de acuerdo con el proceso indicado.



Artículo 48

De la educación y promoción de los deberes y derechos de las personas

FOPROLYD desarrollará estrategias dirigidas a la educación y promoción de los deberes y derechos de las personas, incorporados en el presente Reglamento.

**CAPÍTULO XIV
APROBACIÓN**

En razón de lo anterior y de conformidad al Acuerdo de Junta Directiva No. 719.12.2017, contenido en el Acta No. 49.12.207, de fecha 14 de diciembre de 2017, por medio del cual **A P R U E B A** en todas sus partes el Reglamento Institucional de Atención a las Personas Usuarias de FOPROLYD, el cual consta de 14 páginas numeradas y su vigencia es a partir de la fecha de aprobación.