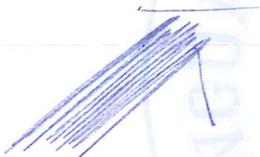


## Políticas de Atención al Cliente

- 1.- Los horarios de atención al cliente serán de lunes a viernes de las 9:00am a las 17:00 horas.
- 2.- Las personas con discapacidad serán atendidas bajo el protocolo denominado "Atención a las personas con discapacidad"
- 3.- La atención al cliente será pronta, respetuosa y cortés.
- 4.- La información se dará de manera clara y precisa.
- 5.- Se atenderá sin exclusión, restricción o preferencia.
- 6.- Se deberá mantener un ambiente respetuoso, digno y cordial.



Dr. Carlos Mendiola Amador  
Encargado de la Rectoría de la  
Universidad Tecnológica Laja Bajío

Av. Rodolfo Neri Vela No.401, Predio  
"El Llanito, 38140 Santa María del  
Refugio, Gto.

[www.utlajabajio.edu.mx](http://www.utlajabajio.edu.mx)

(461) 287-45-63

C. CARLOS MENDIOLA AMADOR, ENCARGADO DE LA RECTORÍA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA LAJA BAJÍO, EN EL EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIERE EL ARTÍCULO 24 FRACCIONES I, VII, XVI Y XX, DEL DECRETO GUBERNAMENTAL NÚMERO 113, DE FECHA 05 DE FEBRERO DE 2015 Y PUBLICADO EL 15 DE MAYO DE 2015 EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO NÚMERO 78 TERCERA PARTE, MEDIANTE EL CUAL SE CREA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE LA ADMISNITRACIÓN PÚBLICA ESTATAL DENOMINADO “UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA LAJA BAJÍO” Y CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 35 DE LA LEY GENERAL PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, HE TENIDO A BIEN EXPONER LOS SIGUIENTES.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA LAJA BAJÍO

Cuando se detecte una persona con discapacidad, el protocolo de atención dentro de la Universidad Tecnológica Laja Bajío, será el siguiente:

- El guardia realizará la identificación de la persona y la ubicará en la sala de espera, donde será atendido por el área correspondiente.
- Preguntar el nombre del cliente y utilizarlo para referirse a la persona.
- El personal de servicios escolares se presentará de modo que recuerde que es la persona que le atiende.
- Si el personal de servicios escolares se llegara a ausentar del cliente un momento, lo deberá comentar para que él lo tenga sabido.
- Ser concreto y explicar solo lo que el cliente necesita.
- El personal de servicios deberá establecer un clima de confianza y seguridad.



Dr. Carlos Mendiola Amador  
Encargado de la Rectoría de la  
Universidad Tecnológica Laja Bajío