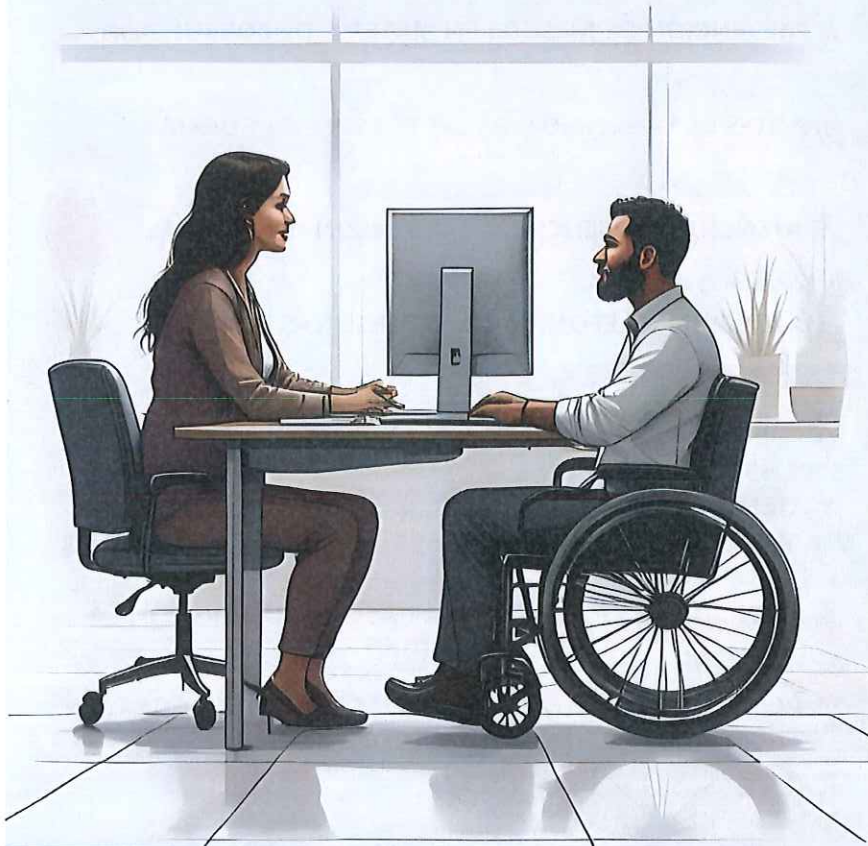




## Protocolo de atención a las personas usuarias de trámites y servicios que brinda la Universidad Tecnológica Laja Bajío (UTLB)



Avenida Rodolfo Neri Vela # 401, Comunidad de Santa María del Refugio, Celaya, Guanajuato. C. P. 38140



4612850256



# Contenido

## INTRODUCCIÓN

### 1. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN

### 2. COMPORTAMIENTO ÉTICO

### 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS EN MATERIA DE CORRUPCIÓN

### 4. ANTES DE LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

### 5. ATENCIÓN PRESENCIAL A LAS PERSONAS USUARIAS

### 6. ATENCIÓN TELEFÓNICA A LAS PERSONAS USUARIAS

### 7. ATENCIÓN VIRTUAL A LAS PERSONAS USUARIAS

### 8. ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA DIFERENTES TIPOS DE DISCAPACIDADES

### 9. ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS DE ACUERDO CON LA DISCAPACIDAD

### 10. ACCIONES PARA LA ATENCIÓN EN MOMENTOS DE MAYOR AFLUENCIA EN LAS OFICINAS





# INTRODUCCIÓN

El presente **Protocolo de Atención a Personas Usuaris** de la **Universidad Tecnológica Laja Bajío** tiene como finalidad establecer los lineamientos, principios y procedimientos que deben seguir las personas servidoras públicas de esta institución en la prestación de servicios, orientación y acompañamiento a las personas usuarias, en cualquiera de sus formas de atención: **presencial, telefónica o virtual.**

Este documento tiene carácter **oficial** y es de **observancia obligatoria**, y busca garantizar una atención **profesional, eficiente, incluyente y respetuosa**, alineada con los principios de legalidad, honradez, imparcialidad y lealtad que rigen el servicio público, conforme a los **artículos 6 y 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios.**

Asimismo, se atienden las disposiciones del **artículo 43 de la Ley de Trabajo para los Servidores Públicos al Servicio del Estado y los Municipios**, que establece el deber de actuar con cortesía, trato digno y sin discriminación hacia las personas usuarias, y el **artículo 2, fracción X de la Ley para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Guanajuato**, que reconoce la atención diferenciada según las necesidades específicas de quienes presentan alguna discapacidad.



## 1. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN



### 01 CALIDAD EN EL SERVICIO

Garantiza que la atención brindada sea eficiente, útil, clara, puntual y orientada a resolver de forma efectiva las necesidades de la persona usuaria. Implica estar preparados, capacitados y contar con procesos bien definidos que aseguren resultados satisfactorios.



### 02 TRATO DIGNO Y RESPETUOSO

Toda persona usuaria merece ser atendida con cortesía, sin importar su condición social, edad, género, discapacidad, nacionalidad, creencias o idioma. Este principio se basa en los derechos humanos y refuerza la confianza institucional.

### 03 LEGALIDAD

Las personas servidoras públicas deben actuar conforme a las leyes y reglamentos que rigen su función, especialmente en lo relacionado con la transparencia, el acceso a la información y la correcta atención al ciudadano. Esto fortalece la institucionalidad y evita actos arbitrarios.



### 04 INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD

Implica adecuar el entorno, los medios y los formatos para que todas las personas—incluyendo aquellas con discapacidad—puedan acceder a la información, servicios y trámites. Está sustentado en la Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad del Estado de Guanajuato.

### 05 EMPATÍA

Consiste en ponerse en el lugar de la persona usuaria, entendiendo sus necesidades y mostrando sensibilidad ante sus emociones. Esto mejora la comunicación y favorece la resolución efectiva de los problemas.



### 06 IMPARCIALIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Se debe ofrecer el mismo nivel de servicio a todas las personas, sin preferencias ni exclusiones. El trato igualitario fortalece el principio de equidad y el derecho de toda persona a recibir atención sin sesgos personales, políticos, religiosos o de otro tipo.



## 2. COMPORTAMIENTO ÉTICO



01

·Debemos conocer y aplicar los instrumentos normativos que regulan nuestro comportamiento y actuar en la administración pública.

02

Conocer y aplicar, las reglas de comportamiento ético relacionadas con el desempeño de las actividades de atención al público: Saber escuchar, comprender, explicar, orientar, tolerar, resolver.

03

Nos debemos abstener de exigir, aceptar u obtener cualquier tipo de regalo, obsequio o dádiva indebido con motivo de nuestras funciones. La misma prohibición aplica para nuestro cónyuge, parientes consanguíneos o terceros con los que tengamos relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades con las que se forme parte

04

·Debemos cuidar la integridad de nuestras funciones, es por ello, la importancia de reportar cualquier posible situación de conflicto de interés.

05

Así también, para fortalecer la confianza, debemos promover al interior y al exterior de la oficina, el buzón electrónico para denuncias éticas de la Universidad Tecnológica Laja Bajío.

06

Finalmente, debemos conocer y poner en practicar los valores institucionales de la Universidad Tecnológica Laja Bajío los cuales se enlistan a continuación:

- Lealtad
- Respeto
- Honestidad
- Integridad
- Valentía
- Patriotismo
- Responsabilidad
- Transparencia
- Liderazgo



### 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS EN MATERIA DE CORRUPCIÓN



01

#### ACCIONES PREVENTIVAS

- No se permite solicitar dinero, regalos o favores a cambio de atención.
- Toda gestión debe quedar registrada en los sistemas institucionales.



02

#### CANALES DE DENUNCIA

En caso de detectar alguna irregularidad, la persona usuaria puede reportarla a:

- Jefe Directo
- Secretaría de la Honestidad
- Comité de Ética y prevención de Conflicto de interés





#### 4. ANTES DE LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS



Se debe prever algunos aspectos básicos antes de brindar la atención a las personas usuarias como los que se mencionan a continuación:

01

Conocer todos los trámites y servicios que ofrece la propia oficina, así como las políticas que nos rigen para responder de manera oportuna y concreta los requerimientos de las personas usuarias.

02

Tener una actitud positiva para transmitir una plena disposición hacia la persona usuaria.

03

Contar con el equipo y la información necesaria para brindar la atención

04

Vestimenta limpia y adecuada acorde a nuestras funciones, cabello arreglado y zapatos limpios.

05

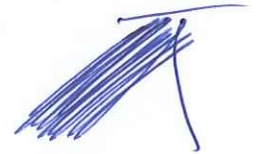
Portar el gafete o identificador institucional.

06

Vestimenta limpia y adecuada acorde a nuestras funciones, cabello arreglado y zapatos limpios.

07

Utilizar el término correcto, "persona con discapacidad": son aquellas personas que presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual, sensorial, de trastorno de talla o peso, ya sea de naturaleza congénita o adquirida, permanente o temporal que limita su capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria y que puede impedir su desarrollo.





**5. ATENCIÓN PRESENCIAL A LAS PERSONAS USUARIAS**



Antes	Durante	Después
Verificar que el área de atención esté limpia, ordenada, accesible y equipada adecuadamente.	Recibir al usuario con amabilidad, haciendo contacto visual y lenguaje corporal receptivo.	Indicar con claridad el siguiente paso o fecha de seguimiento, si corresponde.
Confirmar el funcionamiento de los sistemas informáticos y herramientas digitales necesarias.	Saludar de forma cordial: "Buenos días/tardes, ¿en qué puedo apoyarle?"	Agradecer la visita: "Gracias por acudir a la Universidad Tecnológica Laja Bajío. Estamos a su disposición."
Mostrar actitud profesional, empática y de servicio.	Escuchar activamente y sin interrupciones, prestando atención a la necesidad de la persona.	Invitar, si aplica, a responder la encuesta de percepción del servicio.
Portar el gafete institucional visible, conforme a la imagen oficial.	Formular preguntas claras y precisas para comprender mejor el trámite o solicitud	Registrar la atención en bitácora física o digital, si el procedimiento lo requiere.
Contar con materiales de trabajo disponibles (formatos, folletos, documentación).	Verificar que la documentación presentada esté completa y en orden, si aplica.	Canalizar o referir adecuadamente si la solicitud requiere atención especializada.
Identificar si la persona presenta alguna condición de discapacidad para adaptar la atención.	Explicar de manera clara el procedimiento, tiempos de respuesta y pasos a seguir.	Mantener actitud cordial hasta el cierre total de la interacción.





**7. ATENCIÓN VIRTUAL A LAS PERSONAS USUARIAS**



Antes	Durante	Después
<p>Conexión a internet estable.            Revisión de los diferentes medios de comunicación (correo electrónico, WhatsApp, redes sociales, página web)</p>	<p>Saludo Hola (nombre de usuario), ¿cómo podemos ayudarte?</p>	<p>Confirmar que no haya más dudas:            "¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?"</p>
<p>Verificar que las plataformas virtuales oficiales (Chat de sitio web, WhatsApp institucional Facebook Messenger) que estén funcionando correctamente.</p>	<p>Mensaje de horario fuera de servicio            "Gracias por contactarnos.            Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.            Puedes dejar tu mensaje aquí y será atendido en cuanto reanudemos actividades.</p>	<p>Agradecer el contacto:            "Gracias por comunicarse con nosotros. Que tenga un excelente día."</p>
<p>Contar con acceso a información actualizada sobre los trámites y servicios.</p>	<p>Confirmación de recepción de solicitud</p>	
<p>Tener a la mano guías rápidas o archivos digitales para enviar si la persona lo requiere.</p>	<p>Canalización directa al área correspondiente cuando el caso lo amerite.</p>	

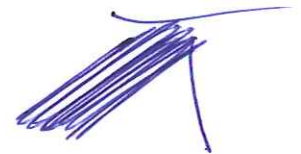




## 6. ATENCIÓN TELEFÓNICA A LAS PERSONAS USUARIAS



Antes	Durante	Después
Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, ejemplo: dulces, chicles, etc.	Escuchar atentamente la solicitud del usuario, evitando interrupciones.	Confirmar que no haya dudas pendientes: "¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?"
Contar con materiales de trabajo disponibles (guías, directorios, formatos digitales, etc.).	Confirmar comprensión del motivo de la llamada: "Entonces, ¿me comenta que necesita información sobre...?".	Agradecer la llamada: "Gracias por comunicarse con la Universidad Tecnológica Laja Bajío. Que tenga un excelente día."
Mantener el espacio de trabajo libre de ruidos o distracciones.	No hablar con terceros durante la atención telefónica.	Registrar la llamada en bitácora (si aplica) o canalizar al área correspondiente.
Contestar antes del tercer timbre.	Saludar con amabilidad e identificar el área: "Buenos días/tardes, le habla [nombre] del departamento de [nombre del área], ¿en qué puedo apoyarle?".	
Verificar que la línea telefónica funcione correctamente	Proporcionar la información solicitada de manera clara, breve y precisa.	
Tener al mano directorio institucional actualizado para canalizar adecuadamente.	Si es necesario poner la llamada en espera, explicar el motivo y el tiempo estimado de espera: "¿Podría esperar un momento, por favor? Esto tomará aproximadamente segundos."	
	Si no se puede resolver el asunto en ese momento, tomar los datos del usuario (nombre, teléfono, correo) y asegurar que será contactado por la persona responsable.	







## 10. ACCIONES PARA LA ATENCIÓN EN MOMENTOS DE MAYOR AFLUENCIA EN LAS OFICINAS



Se establece lo siguiente ante situaciones que modifiquen el servicio:

### A ALTA AFLUENCIA

- Uso de turnos numerados.
- Canales alternativos de atención (formato digital o buzón).



### B CONTINGENCIAS SANITARIAS

- Uso de cubrebocas, gel antibacterial y sana distancia.
- Priorizar atención remota.

### C EMERGENCIAS/CASOS FORTUITOS

- Derivar a la persona a la unidad correspondiente.
- Mantener comunicación clara sobre tiempos de espera o cambios.



Este protocolo entra en vigor a partir de su publicación y será revisado de forma anual o en caso de cambios normativos o institucionales.



## 8. ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA DIFERENTES TIPOS DE DISCAPACIDADES



**01** EL INGRESO DE LA PERSONA A LAS INSTALACIONES

- Las instalaciones deben tener los elementos de accesibilidad para brindarte la atención a las personas con discapacidad o movilidad reducida.
- Por su condición, debemos priorizar su atención.
- Como personal de primer contacto, le preguntamos con amabilidad el asunto o trámite requerido y lo acompañamos hasta el área correspondiente, o en su caso, le asignamos un lugar en donde le vamos a brindar los requerimientos a la atención. La persona puede ir con una persona que le acompañe, a quien también se le tratará con la misma amabilidad y respeto.



**02** DURANTE LA ATENCIÓN

- Dar la bienvenida y nos presentamos con nuestro nombre.
- La mejor forma de dirigirse a las personas es utilizar siempre el tratamiento de "usted" hasta que nos indique lo contrario. Si no lo hace, debemos seguir utilizando el "usted" siempre.
- Hablar con respeto y cordialidad. Utilizar frases como: "Buenos días... Buenas tardes..., Bienvenida (o) mi nombre es...¿En qué le puedo ayudar?...". entre otras que generen confianza y calidez en la atención.
- ¿Con quién tengo el gusto? Es una frase que podemos utilizar para conocer el nombre de la persona y generar un ambiente de confianza.
- Siempre que sea posible, nos vamos a dirigir por su nombre de la persona.
- Debemos centrar nuestra atención en la persona y no en su discapacidad.
- Escuchar con atención los requerimientos de la persona y, si es necesario, podemos repetir la información que nos dio para corroborar su petición.
- Debemos asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, debemos buscar otra forma de explicárselo, simplificando el lenguaje o apoyándonos con recursos escritos o gráficos.
- Le debemos brindar un trato igualitario, proporcionándole confianza, apertura y tolerancia.



**03** DESPEDIDA

Antes de finalizar la atención preguntamos: ¿hay algo más en que le pueda ayudar?  
Si se considera oportuno, solicitamos con amabilidad responda una breve encuesta de satisfacción del servicio, en el caso de contar con dicho medio.  
Una vez concluida la atención, cordialmente nos despedimos agradecemos su visita, si es el caso, le acompañamos hasta la salida.



## 9. ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS DE ACUERDO CON LA DISCAPACIDAD



### 01 DISCAPACIDAD FÍSICA

- Espacios accesibles y mobiliario adecuado.
- Asistencia para trasladarse si es necesario.



### 02 DISCAPACIDAD INTELECTUAL

- Uso de lenguaje claro, pausado y sin tecnicismos.
- Apoyo visual si se requiere.

### 03 DISCAPACIDAD SENSORIAL (VISUAL/AUDITIVA)

- Priorizar el uso de lenguaje escrito o sistemas alternativos como LSM.
- Materiales accesibles (letra grande, formatos digitales).



### 04 DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL

- Ambiente tranquilo, evitar aglomeraciones.
- Tiempo adicional para la atención si es necesario



### 05 TRASTORNOS DE TALLA O PESO

- Mobiliario resistente y cómodo.
- Respeto absoluto, sin comentarios o actitudes discriminatorias.

