UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE GUANAJUATO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Servicios de Calidad GTO. “MAS 2023”

Contenido

Presentación 1

Protocolo de atención al usuario 2

Objetivo 2

Alcance 2

Políticas de atención a los usuarios 2

Protocolo de atención presencial al usuario 3

Protocolo de atención telefónica al usuario 5

Protocolo de atención virtual al usuario 6

Protocolo de atención en periodo de alta afluencia 7

Protocolo de atención para personas en situación de discapacidad 9

Discapacidad Física 11

Discapacidad Auditiva 12

Discapacidad Visual 13

Discapacidad Intelectual 14

Discapacidad Psicosocial 15

Anticorrupción 15

Presentación

La Universidad Politécnica de Guanajuato, como institución prestadora de servicios de educación de nivel superior y con el propósito de mejorar los servicios que brinda a sus distintos usuarios, busca implementar programas para fortalecer y mejorar los trámites y servicios dirigidos al ciudadano, todo ello con la finalidad de hacer frente a las exigencias de un mercado global cambiante y competitivo.

La calidad en los trámites y servicios se ha convertido en una de las estrategias más importantes para las instituciones educativas de cualquier nivel académico, con la finalidad de ser más competitivas en cuanto al ingreso, la permanencia y el egreso de los estudiantes.

La Universidad Politécnica de Guanajuato se adhirió al Programa "Mejor atención y Servicio-Servicios de Calidad GTO", para implementar una cultura organizacional que dé cumplimiento a los protocolos establecidos y encaminados a satisfacer las necesidades del usuario, además que estamos comprometidos a brindar un servicio de calidad con valor agregado, buena imagen y atención, principalmente en los trámites de inscripción, reinscripción y titulación.

Es por ello que se presenta este "Protocolo de atención al usuario" con el objetivo de que el personal académico, administrativo y de servicios contratados de la UPG, cuente con una guía para la atención de los usuarios que acudan a las distintas áreas de atención de la universidad y tengan una experiencia de atención satisfactoria.

Protocolo de atención al usuario

Objetivo

Establecer un procedimiento para la atención de los usuarios internos y externos; con la finalidad de mejorar continuamente, la calidad de los trámites y servicios que se ofrecen; con respecto al trato, el tiempo de respuesta, las instalaciones y cualquier servicio que impacte en una buena atención al cliente.

Alcance

Este protocolo está dirigido a todo el personal académico, administrativo y contratistas de la Universidad Politécnica de Guanajuato, que por sus funciones interactúan con los distintos usuarios.

Políticas de atención a los usuarios

El personal académico, administrativo y de servicios contratados de la Universidad Politécnica de Guanajuato deberá:

I. Atender a los usuarios solicitantes de manera oportuna y cortésmente.

II. Mantenerse informado acerca de los trámites y servicios que presta la institución.

III. Proporcionar a los usuarios información clara y precisa, respecto a lo solicitado.

IV. Proporcionar orientación adecuada de acuerdo a lo que el usuario solicite.

V. Hacer propuestas de mejora correspondientes al servicio.

VI. Mantener y preservar las áreas de trabajo limpias y en orden.

VII. Mantener el equipo de trabajo en buen estado.

VIII. Portar credencial a la vista.

IX. Respetar los horarios de atención.

X. Tener como prioridad el servicio.

XI. Tratar a los usuarios sin distinciones.

Protocolo de atención presencial al usuario

Previo a la atención de los usuarios: Describir fraseología a utilizar	
Actitud Positiva.	Saludo cordial.
Presentación personal adecuada al rol.	Soy (nombre de la persona que atiende) ¿cómo te puedo ayudar? (en su caso; invitar al usuario a pasar y/o sentarse).
Identificación Visible.	Credencial de la UPG.
Materiales de trabajo.	Equipo de cómputo y de oficina.

En situación de atender: Describir fraseología a utilizar	
Contacto Visual.	Ver a la persona a la cara (no directo ni fijamente a los ojos).
Expresión facial de agrado.	Sonreír
Saludo.	¡Buen día!, ¡Buena tarde!,
Disposición de servicio.	Soy (nombre del servidor público) ¿Con quién tengo el gusto?
Amabilidad y cortesía.	¿cómo te puedo ayudar (nombre del usuario)?
Trátelo por su nombre.	Se incluye en disposición de servicio.

Priorice, no interrumpa el proceso de atención.	Se atiende de acuerdo a trámite y/o servicio solicitado.
Escuchar activamente.	Parafrasear lo que el usuario necesita, asentir con la cabeza.
Responda las preguntas.	Respuesta según lo solicitado.

Brinde información clara.	Según proceso.
Entregue soluciones.	Entregar la evidencia correspondiente al servicio y/o trámite.
Agilidad en la atención.	Evitar tiempos muertos durante el servicio.
Plantee el respaldo legal.	De ser necesario, se hace referencia al reglamento que aplica.
Infórmele las opciones.	De acuerdo a necesidades del usuario y a la normativa.
Ofrecimiento de más información	Por ahora sería todo (nombre del usuario) ¿hay algo más en lo que te puedo ayudar?
Despídase cordialmente.	(Nombre del usuario) Recuerda que estamos para servirte. ¡Que tengas un excelente día!

Tiempo estimado de atención	
Por trámite	30 min. (aproximadamente dependiendo del trámite o servicio)

Protocolo de atención telefónica al usuario

USUARIO	**INICIO**	
SERVIDOR PÚBLICO	Contesta la llamada con un saludo cordial (¡Buenos días!).	
	Dice el nombre del departamento (Está llamando al departamento de xxx).	
	Proporciona su nombre (Le atiende xxx).	
	Pregunta el nombre del usuario (¿Con quién tengo el gusto?).	
EXTERNO	Proporciona su nombre (me llamo xxx).	
SERVIDOR PÚBLICO	Pregunta sobre el tema a tratar ("¿En qué le puedo ayudar o servir?").	
EXTERNO	Indica al personal lo que requiere.	
SERVIDOR PÚBLICO	**SI**	Atiende la solicitud.
		Pregunta si requiere alguna otra información.
		Concluye con una despedida cordial ("Que tengas buen día/tarde").
	NO	No corresponde resolver la solicitud (se indica cuál es el área o departamento correspondiente).
		Concluye con una despedida cordial ("Que tengas buen día/tarde").
		Lo transfiere al área solicitada.

Protocolo de atención virtual al usuario

USUARIO	**INICIO**	
SERVIDOR PÚBLICO	Revisa correo electrónico, analiza solicitud o requerimiento de trámite o servicio	
	En seguimiento a su solicitud, le comento (compartir proceso y/o requisitos del trámite y/o servicio)	
EXTERNO	Emite correo electrónico, exponiendo su solicitud de trámite y/o servicio.	
SERVIDOR PÚBLICO	Brinda respuesta: Buenas tardes estimado (Nombre de usuario XXXX) En seguimiento a su solicitud, le comento(compartir proceso y /o requisitos del trámite y /o servicio)	
EXTERNO	Cumple con el proceso y envía los requisitos del trámite y/o servicio.	
SERVIDOR PÚBLICO	**SI**	Atiende la solicitud
		Cualquier duda, quedo a sus órdenes
		Concluye con una despedida cordial (“Que tengas buen día/tarde”).
	NO	No corresponde resolver la solicitud (se remite correo al área o departamento correspondiente).
		Concluye con una despedida cordial (“Que tengas buen día/tarde”).
		Lo transfiere al área solicitada.

Protocolo de atención en periodo de alta afluencia

El protocolo de atención en periodos de alta afluencia, considera generar acciones necesarias a implementar, para asegurar, ante el incremento de afluencia de usuarios, que la atención del trámite y/o servicio se brinde de manera efectiva.

El área que se considera con mayor afluencia de usuarios en la Universidad Politécnica de Guanajuato es el Departamento de Control Escolar, en donde para el trámite de reinscripción se requiere atender de 3500 a 4000 usuarios por cuatrimestre en un periodo determinado del año. De igual manera para el trámite de inscripciones se recibe aproximadamente de 1300 a 1600 usuarios. Para ello se programa una atención por fechas según lo establecido en calendario escolar y convocatoria correspondiente.

Las líneas de atención para los periodos de alta afluencia son:

1. **Identificar periodos de alta afluencia**

I. Son los momentos donde se incrementa la afluencia de usuarios, la cual supera la capacidad de atención y servicio que se brinda en condiciones ordinarias.

II. Los periodos de alta demanda se establecerán por servicio y de acuerdo con los tiempos establecidos previamente.

III. En los periodos de alta afluencia, se analizará la necesidad de colaboración que se requiere por parte del equipo de trabajo y en caso de considerarse necesario, se gestionará apoyo de otras áreas.

IV. Los periodos de alta afluencia se determinarán por diversas razones:

a) Con base en registros históricos de la afluencia de usuarios por proceso.

b) Situaciones extraordinarias que superen la capacidad de atención y servicio que se brinda en condiciones ordinarias.

V. En cualquiera de los casos anteriores será responsabilidad del área de atención y servicio correspondiente, prever y gestionar las necesidades de recursos para atención en periodos de alta afluencia.

2. Evaluar recursos disponibles

I. Previo a establecer las acciones que se implementarán en periodo de alta afluencia, el área de atención y servicio correspondiente, deberá elaborar un análisis de la capacidad de atención y servicio con la que se dispone y en dado caso el número de personas de apoyo necesarias.

II. Las áreas de atención y servicio al Usuario serán responsables de proporcionar el número de servidores públicos y equipo que en ese momento se encuentran asignados por trámite y/o servicio.

III. Las áreas de atención y servicio al Usuario, serán responsables de gestionar el equipo y recursos necesarios para la atención a usuarios en periodo de alta afluencia.

3. Establecer acciones

De acuerdo a la necesidad detectada en periodo de alta afluencia, se considerarán acciones a implementar, siendo algunas las enunciadas a continuación:

a) Ajuste y/o ampliación de horarios de atención y servicio, durante la vigencia del periodo de alta demanda.

b) Reprogramación de vacaciones: las vacaciones que se encuentren previamente autorizadas para el servidor público, serán reprogramadas según lo acordado previamente.

c) En caso de alguna contingencia o situación fortuita, se gestionará las estrategias y acciones necesarias acordes a la situación.

4. Informar

En seguimiento a la implementación de las acciones definidas para la atención a usuarios en periodos de alta afluencia, se deberá difundir internamente mediante correo electrónico, además solicitar la difusión externa, por medio de la Unidad de comunicación.

5. Implementación

La implementación se realizará en cumplimiento a los periodos de alta afluencia establecidos previamente para la atención a usuarios, priorizando la atención al usuario en cumplimiento a las necesidades de éste y de los procesos implicados.

Protocolo de atención para personas en situación de discapacidad

La Universidad Politécnica de Guanajuato es, en esencia, una institución en evolución constante, en la que, a través de la generación y transmisión de conocimientos, conductas y actitudes, se promueve la vivencia de nuestros valores

institucionales: Honestidad, Respeto, Justicia, Responsabilidad, innovación y compromiso.

Por lo antes mencionado se han realizado algunas acciones para la atención de las personas con discapacidad, con el objetivo de que puedan ejercer su derecho para acceder a las instalaciones y en particular a los servicios que ofrece. Con este propósito se tienen las siguientes consideraciones:

- Conocer los diferentes tipos de discapacidad.
- Brindar un trato digno, cordial e igualitario a todas las personas.
- Atender al usuario con naturalidad.
- Dirigirse a la persona como adulto, no como si se le hablara a un niño.
- Brindar la información de forma clara pausada, recurriendo a recursos como escritura, gesticulaciones u otro sistema alternativo de comunicación.
- Asegurarse que la persona ha comprendido la información, en caso contrario, buscar alguna otra alternativa para explicar claramente.
- Brindarle el tiempo necesario para que pueda expresar dudas en caso de tenerlas.
- Utilizar un lenguaje apropiado e incluyente.
- Evitar el uso de diminutivos o términos que caractericen a la persona por su deficiencia.

Asimismo, la universidad procurará:

- Brindar espacios adecuados para su fácil acceso.

- Procurar que los espacios de atención se encuentren en planta baja de los edificios.
- Que las instalaciones de la universidad cuenten con infraestructura adecuada para personas con discapacidad.
-

En la Universidad Politécnica de Guanajuato como parte de los protocolos de atención a nuestros usuarios, se contempla dar prioridad en la atención a personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas.

Cabe señalar que se cuenta con los siguientes equipos:

- 1 vehículo Terrain para traslado de personas.
- 1 Scooter exclusivo para personas con alguna discapacidad que así lo requiera.
- 2 Silla de Ruedas.
- 3 Juego de Muletas.

Discapacidad Física

Se entiende por discapacidad física a la disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas. Se considera que una persona tiene deficiencia física cuando padece problemas en el aparato locomotor o las extremidades, así como parálisis, paraplejías y tetraplejías, y trastornos de coordinación de los movimientos.

Recomendaciones de atención:

- Mantener una actitud para ayudar a la persona a transportar objetos, preguntando previamente si requiere ayuda.

- Dirigirse a la persona por su nombre.
- Procurar, si la persona usa muletas o silla de ruedas, mantenerlas a la mano para cuando lo requieran.
- En caso de que utilice silla de ruedas, no empujar la silla sin previa autorización del visitante.
- No cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como bastón, muletas o silla de ruedas.

  Nota: En los edificios D y biblioteca al no contar con elevador, se colocaron dos botones de ayuda para que el personal baje a atender de manera directa al usuario.

Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva se puede entender como la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír en algún lugar del aparato auditivo y no se aprecia porque carece de características física que la evidencien, contamos con el personal capacitado para ello.

Recomendaciones de atención:

- Hablar de frente a la persona, de manera que la persona pueda ver claramente sus labios.
- Articular las palabras sin exagerar, de manera pausada y clara.

- Evitar gritar, ya que se puede mostrar un rostro hostil y enviar un mensaje inapropiado al visitante.
- Construir frases breves y sencillas.

- Mantenga una actitud tranquila, repita las veces que sea necesario.
- La persona con discapacidad auditiva suple el canal auditivo con la vista y el tacto, por lo que puede ser de utilidad apoyarse de la escritura.

Discapacidad Visual

Se considera discapacidad visual a cualquier alteración del sentido de la vista, pudiendo ser ésta total o parcial.

Recomendaciones de atención:

- Salude de forma clara y preséntese con su nombre para que la persona sepa con quien está hablando, si es necesario puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- Diríjase a la persona por su nombre y háblele siempre de frente para que la comunicación sea más clara, sin elevar la voz.
- La comunicación debe ser oral ya que las personas con debilidad visual reciben la información por el sentido del oído.
- No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como "allí" o "por aquí").
- Evite señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física.
- Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, como “a su derecha” o “a la izquierda”.

- Avisar al usuario cuando tenga que ausentarse.
- Evitar hacer expresiones compasivas.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente.

- No dejar en las áreas de paso, objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.
- Se cuenta con un piso podo táctil desde la entrada hasta el edificio de Biblioteca donde se encuentra el aula para débiles visuales.

Discapacidad Intelectual

La discapacidad intelectual es un estado individual que se caracteriza por presentar limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa, tal y como se manifiesta en las habilidades adaptativas conceptuales, sociales y prácticas. Esta discapacidad implica una serie de limitaciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con discapacidad intelectual tendrán menos dificultades, y por ello, su discapacidad parecerá menor.

Recomendaciones de atención:

- En caso de que la persona presente dificultades para comunicarse, tenga paciencia para evitar que la persona se ponga nerviosa.
- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar ya que puede ser que la persona se demore más en entender los conceptos.

- Asegurarse que la información brindada ha sido comprendida.
- Tomar en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por las personas.

Discapacidad Psicosocial

Se define como aquella que puede derivar de una enfermedad mental y está compuesta por factores bioquímicos y genéticos. No está relacionada con la discapacidad cognitivo-intelectual y puede ser temporal o permanente. Algunos ejemplos son la depresión, la esquizofrenia, el trastorno bipolar, entre otros.

Recomendaciones de atención:

- Es probable que esta discapacidad no sea evidente al establecer comunicación, por ejemplo, si la persona se encuentra en proceso de rehabilitación o bien tomando medicamentos.
- Siempre acércate de manera franca y respetuosa. Sé natural y sencillo.
- Limítate a ayudar en lo necesario. Permite que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- Demuestra interés y empatía. Tómate tiempo para escuchar lo que dice y háblale lenta y claramente.
- Evita situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.
- Busca soluciones reales y concretas a la situación presentada.

Anticorrupción

Con el objeto de fortalecer y asegurar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público de la Administración Pública Estatal, La

Universidad Politécnica de Guanajuato se rige bajo el Código de ética del Poder ejecutivo del Estado, de la misma forma que con el Código de Ética Institucional ambos representan instrumentos esenciales para contribuir a la consolidación educativa de la Universidad Politécnica de Guanajuato, precisando los valores que regirán las actividades académicas y administrativas con un claro sentido de conciencia, que direccione la vida institucional. Siendo la esencia de nuestro actuar diario en el servicio público practicamos, vivimos y compartamos los valores, principios y reglas de integridad, trabajando por abatir las prácticas indebidas y conductas deshonestas.

Firmas de validación Universidad Politécnica de Guanajuato	
Mtro. José Luis Martínez Mendoza Director de Planeación y Evaluación	
Mtro. Ignacio López Valdovinos Encargado de Rectoría	