

PRESENTACIÓN

El "Protocolo de Atención de la UPJR" que se presenta, se elaboró en el contexto de los esfuerzos que la institución ha realizado en función de la mejora en los servicios ofertados.

Si bien es cierto que nuestra Misión enuncia: "La formación integral de personas a través de la generación, aplicación y difusión del conocimiento y de la cultura mediante la investigación y la docencia de calidad, con vocación de liderazgo tecnológico", esto no será alcanzable si no contamos con un Sistema de Gestión de Calidad que contemple, en sus políticas, la oferta del servicio educativo con un sólido sustento en nuestros Valores institucionales y que se instrumenten a partir de herramientas evaluables y medibles.

Uno de estos elementos es el presente documento; una propuesta basada en nuestra filosofía, historia y metas, pero principalmente, en el centro del quehacer, el reconocimiento a la dignidad del Ser Humano.

Durante la administración que me complace encabezar, hemos conseguido reconocimiento a los Programas Educativos a través de instancias externas de suma relevancia como los Comités Interinstitucionales de Evaluación en Educación Superior (CIEES); trabajamos en la maduración del Sistema de Gestión de Calidad y su transición a la versión 2015 de la Norma ISO 9001; y nos preocupamos por evaluar el grado de implementación y cumplimiento de políticas y estrategias en el ámbito laboral que nos permitieron obtener el Nivel Bronce en la Certificación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 referido a la equidad y no discriminación; además de obtener el máximo reconocimiento otorgado por la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior (COEPES), el Galardón "Armando Olivares" que se entrega a las instituciones destacadas por su calidad y responsabilidad social.

Sin embargo, no estamos satisfechos, nos preocupa y ocupa que los miembros de la Comunidad Universitaria mantengamos una disposición personal hacia la mejora y renovemos día a día el compromiso para que cada persona que ingrese en esta casa de estudios, viva una Experiencia de Servicio que nos identifique y caracterice ante la sociedad.

M.I. CARLOS ROMERO VILLEGAS

RECTOR



Objetivo General:

Estandarizar una experiencia de excelencia en la atención a las usuarias y usuarios de la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, a través del establecimiento de una cultura centrada en el Servicio para generar en las y los clientes satisfacción y confianza en la institución a partir de la implementación de buenas prácticas con igualdad y no discriminación.

Objetivos Específicos:

1. Ofrecer la percepción de interés por satisfacer las necesidades de las y los usuarios y usuarias de la institución, sin hacer distinciones de alguna índole.
2. Garantizar el servicio cálido, eficaz y eficiente en cada área de la UPJR.
3. Atender y orientar a cada cliente, otorgando la información necesaria para que obtenga el servicio requerido.
4. Optimizar los recursos para la atención en cada uno de los servicios proporcionados.

Políticas institucionales:

Los miembros del personal de la **Universidad Politécnica de Juventino Rosas**, que tienen contacto con usuarias y usuarios de índole interno y externo, deberán apegarse al **“Protocolo de Atención UPJR”**. Lo anterior, con el objetivo de garantizar una atención homogénea orientada a cumplir de manera permanente con los criterios de eficacia, eficiencia y calidez en cada uno de los servicios ofrecidos.

Este protocolo es una guía orientadora que pretende la incorporación de actitudes y conductas observables y medibles en cada actividad realizada en la institución, para obtener las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Institucional. Cabe mencionar, además, que se encuentra alineada a la | Guía de Actuación Ética de los Servidores Públicos en el Gobierno del Estado de Guanajuato, a la Filosofía Institucional y la normatividad vigente.

Al tener un Protocolo de Atención, garantizamos que la comunidad universitaria se sensibilice respecto a la centralidad de nuestras y nuestros usuarias y usuarios como objetivo último del quehacer colectivo. Además, nos permite profundizar en el aprendizaje de estrategias de atención, protege a usuarias, usuarios así como a funcionarias y funcionarios.

Es relevante mencionar que esta propuesta es un documento básico, que pretende brindar una plataforma base de atención, factible de ser enriquecida de manera permanente por la experiencia del día a día y todas y todos los participantes.

El personal de la Universidad que tenga un contacto directo con los usuarios debe de apegarse a los lineamientos del servidor público en ventanilla. (Anexo II)

Existen áreas en las que existe mayor afluencia en algunas temporadas (inicio de cuatrimestre o fin de él), como Recursos Financieros o Control Escolar, por lo que se establece que, para esas eventualidades, dichas áreas dispondrán de personal de apoyo adicional que se integrarán en turnos extraordinarios de atención, implementando, de ser necesario, horarios especiales de atención que se notificarán previamente por las vías institucionales.

A.

[Handwritten signature]

[Vertical list of handwritten signatures]

PROTOCOLO DE ATENCIÓN UPJR

Previo a la atención en persona

Prerrequisito indispensable:		
1	Ambiente	Ofrecer espacios limpios y organizados; fáciles de identificar en las que se han establecido rutinas de aseo y mantenimiento preventivo (áreas externas, de servicio y/o trámite, limpieza en mobiliario, paredes, pisos e interruptores, vidrios, persianas, techos, etc.). Validar el estado óptimo, o en su defecto, solicitar el mantenimiento correctivo de iluminación, carteles, anuncios, baños, señalética, teléfonos y equipo en general. Adherirse a la Política Institucional de Seguridad, Orden y Limpieza.
2	Actitud personal	En congruencia con la Guía de Actuación y Código de Ética del Gobierno del Estado de Guanajuato, las actitudes propuestas son: <i>Alegría, Comprensión, Comunicación, Confianza, Cuidado, Solidaridad y Subsidiaridad; Equidad, Igualdad, No Discriminación, Orden; Amabilidad, Asertividad y Prudencia; Rectitud, Rendición de Cuentas y Transparencia; Compromiso, Eficiencia, Laboriosidad e Innovación; Colaboración y Empatía.</i>
3	Identificación personal	Portar de manera visible la credencial institucional.
4	Imagen	Mostrar una presentación acorde al rol desempeñado con limpieza, pulcritud y prolijidad. Apegarse al rol de uniformes establecidos en el Anexo I .
5	Horario de atención	Tener a la vista los horarios, garantizando la atención continua durante el mismo.
6	Información	Asegurar la existencia de datos sobre normatividad, procedimientos, horarios, contactos, etc., necesarios para proporcionar el servicio.

Handwritten mark

Vertical list of handwritten signatures and initials on the right margin.

Large handwritten signature and initials at the bottom right of the page.

Handwritten mark at the bottom center.

Handwritten mark at the bottom right.

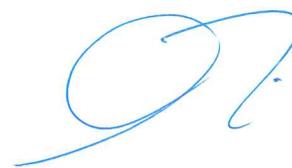
Atención en persona

- | | | |
|---|------------------------------|--|
| 1 | Contacto visual | Manifiestar un lenguaje corporal de disposición y atención. |
| 2 | Saludo | Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con la y el usuario, expresar el saludo verbal de acuerdo a la Fraseología Institucional: <i>"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, mi nombre es XXX, ¿en qué puedo servirte?"</i> |
| 3 | Escucha | Atender las preguntas y necesidades mostrando empatía y sin interrumpir. |
| 4 | Orientación | Otorgar la información clara y concretamente, si es necesario, canalizar al área que corresponda. |
| 5 | Agilidad | Actuar con diligencia y rapidez, sin distraerse en actividades adicionales. |
| 6 | Respaldo legal | Dominar la normatividad que da sustento al servicio proporcionado y socializarlo en caso de inconformidad. |
| 7 | Alternativas | Contar con opciones para ofrecer en caso de inconformidad: verificar el respaldo legal, hablar con su superior y/o responsable del procedimiento, e inclusive, recurrir al buzón de quejas y sugerencias, etc. <i>Ningún miembro de la comunidad polemiza en público con las y los usuarios.</i> |
| 8 | Información adicional | Preguntar si se requiere algún servicio adicional, de acuerdo a la Fraseología Institucional: <i>"¿Puedo servirle en algo más?"</i> . |
| 9 | Despedida | Concluir la conversación con una oración de la Fraseología Institucional: <i>"Gracias por visitarnos, fue un placer atenderle"</i> . |

Handwritten signatures and initials in blue ink are present on the right side of the page, including a large signature at the top right, several smaller initials and signatures in the middle and bottom right, and a signature on the left side next to item 8.

Atención telefónica

- | | | |
|---|------------------------------|--|
| 1 | Acceso al teléfono | Preveer la accesibilidad y buen estado técnico del teléfono, así como su disposición para atender llamadas. |
| 2 | Atención | Responder el teléfono antes de la tercer llamada. |
| 3 | Mensaje | Con voz clara y amable, utilizar la Fraseología Institucional: <i>"Universidad Politécnica de Juventino Rosas, Buenos días/tardes/noches, le atiende XXX, ¿en qué puedo servirte?"</i> . |
| 4 | Solicitud información | Preguntar para atender mejor: <i>"¿Podría darme su nombre?, ¿De qué institución nos llama? ¿Cuál es el motivo de su llamada?"</i> . |
| 5 | Agilidad | Actuar con diligencia y rapidez, sin distraerse en actividades adicionales. No responder mientras se ingieren alimentos o se mastica chicle. |
| 6 | Alternativas | Optar por ofrecer distintas maneras de abordar la situación: <i>"El asunto que usted requiere atender, tendrá respuesta en el área XXX, con XXX, en la extensión XXX, le transfiero, permítame un momento"</i> .
<i>"La extensión a la que usted quiere comunicarse se encuentra ocupada, ¿prefiere esperar en la línea o comunicarse más tarde?"</i> .
<i>"La persona a quien usted busca, en estos momentos no se encuentra disponible para atenderle, ¿podría dejarme sus datos para que a la brevedad le devuelva la llamada?"</i> |
| 7 | Información adicional | Preguntar si se requiere algún servicio adicional, de acuerdo a la Fraseología Institucional: <i>"¿Puedo servirle en algo más?"</i> . |
| 8 | Despedida | Concluir la conversación con una oración de la Fraseología Institucional: <i>"Gracias por llamarnos, fue un placer atenderle"</i> . |


Atención a personas con discapacidad (baja visión o deficiencia visual)

- | | | |
|---|---------------------|--|
| 1 | Orden | Garantizar que el entorno tiene el acomodo idóneo para que las personas puedan acceder a los espacios sin riesgos. |
| 2 | Saludo | Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con la y el usuario, expresar el saludo verbal de acuerdo a la Fraseología Institucional: <i>"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, mi nombre es XXX, ¿en qué puedo servirte?"</i> |
| 3 | Comodidad | Antes de iniciar el servicio, solicitar que la persona tome asiento. Consultarle si requiere apoyo. |
| 4 | Condiciones | Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona , del 3 al 9. |
| 5 | Oferta apoyo | En el caso de que se observe que él o la usuaria asiste solo o sola a las instalaciones de la UPJR, ofrecerle ayuda para salir. |

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Atención a personas con discapacidad (discapacidad auditiva)

- | | | |
|---|--------------------|---|
| 1 | Saludo | Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con la y el usuario, expresar el saludo verbal de acuerdo a la Fraseología Institucional: <i>"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, mi nombre es XXX, ¿en qué puedo servirte?"</i> .
En estos casos, es importante contemplar que algunas personas con esta condición utilizan la lectura de labios, por lo que se recomienda: <ul style="list-style-type: none"> ✓ No gritar. ✓ Utilizar una voz clara, a velocidad media. ✓ Buscar una ubicación frente a la persona. |
| 2 | Condiciones | Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona , del 3 al 9. |

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Atención a personas con discapacidad (discapacidad física)

- | | | |
|----------|------------------------------------|--|
| 1 | Adaptaciones | Gestionar la instalación de rampas internas y externas con las medidas de seguridad adecuadas para asegurar la movilidad. |
| 2 | Saludo | Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con la y el usuario, expresar el saludo verbal de acuerdo a la Fraseología Institucional: <i>"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, mi nombre es XXX, ¿en qué puedo servirte?"</i> |
| 3 | Nivel | Asegurar que en el momento de la atención nos encontramos al mismo nivel físico de la o él usuario con esta condición. |
| 4 | Consideraciones importantes | <ul style="list-style-type: none">✓ Evitar mover y/o tocar la silla de ruedas sin permiso del o la portadora.✓ Notificar sobre cualquier posible maniobra y solicitar consentimiento.✓ En caso del uso de muletas, no apresurar el paso y ofrecer ayuda en caso de que la persona lleve objetos. |
| 5 | Condiciones | Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona , del 3 al 9. |

A.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.]

[Handwritten signature and initials in blue ink.]

Atención a personas mayores y mujeres embarazadas

- | | | |
|---|------------------------------------|--|
| 1 | Adaptaciones | Gestionar la instalación de rampas internas y externas con las medidas de seguridad adecuadas para asegurar la movilidad. |
| 2 | Saludo | Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con la y el usuario, expresar el saludo verbal de acuerdo a la Fraseología Institucional: <i>"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, mi nombre es XXX, ¿en qué puedo servirte?"</i> |
| 3 | Nivel | Asegurar que en el momento de la atención nos encontramos al mismo nivel físico de la o él usuario con esta condición. |
| 4 | Consideraciones importantes | <p>Cuando él o la visitante utilicen silla de ruedas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evitar mover y/o tocar la silla de ruedas sin permiso del o la portadora. ✓ Notificar sobre cualquier posible maniobra y solicitar consentimiento. ✓ En caso del uso de muletas, no apresurar el paso y ofrecer ayuda en caso de que la persona lleve objetos. |
| 5 | Condiciones | Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona , del 3 al 9. |

A.

Anexo I

Rol de uso de uniformes

El presente documento sirve para difundir la política institucional aplicable a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas en relación con el uso de la indumentaria que identifica al personal como miembro de esta comunidad universitaria.

Con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la cultura organizacional, se utiliza la camisa institucional otorgada al personal docente y administrativo de base, de acuerdo con el siguiente rol:

				
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Azul	Blanco	Gris	Violeta ó Rosa(mujeres)	Libre



Para el caso del personal que labora por honorarios se sugiere apegarse a los colores antes mencionados.

Haciendo referencia al Reglamento interior de trabajo en el artículo 99 Fracción I, todas las personas adscritas a este centro de trabajo deberán usar de manera visible la credencial que les acredita como funcionarios públicos.

Handwritten signatures in blue ink, including a large stylized signature at the top, several smaller ones, and a signature that looks like 'X' or 'K' in the middle, followed by more signatures at the bottom.

Anexo II

Lineamientos del Servidor Público en Ventanilla



SECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA

L.A.E. Luis Ernesto Ayala Torres, Secretario de la Gestión Pública, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 80 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato, 12, 13 fracción X de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato, 2, 5 y 6, Fracción XXI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Gestión Pública y, 10 de los Lineamientos del Programa Mejor Atención y Servicio.

CONSIDERANDO

Con el objetivo de coadyuvar en la orientación de la mejora en la calidad de los trámites y servicios que ofrecen las Administraciones Públicas Estatal y Municipal que participan en el Programa Mejor Atención y Servicio, la Secretaría de la Gestión Pública tiene a bien diseñar y dar a conocer los Lineamientos del Servidor Público en Ventanilla, mismos que son el referente de las acciones para generar una cultura de servicio al usuario.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en las disposiciones legales previamente señaladas, se expiden los siguientes:

LINEAMIENTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO EN VENTANILLA

Artículo 1. Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer los compromisos generales de los centros de atención y personal participante en el Programa "MAS" para la atención al público en ventanilla.

Artículo 2. Compromisos de los centros de atención dedicados a la atención al usuario.

- I. Apegarse a los lineamientos generados por la Secretaría de la Gestión Pública con base en sus atribuciones legales, y a lo que establezca la dependencia, entidad y/o municipio en cuanto a la prestación de servicios en ventanilla, y
- II. Posicionar la imagen del Programa MAS en los cambios e implementación de mejoras enfocadas a la atención en ventanilla.

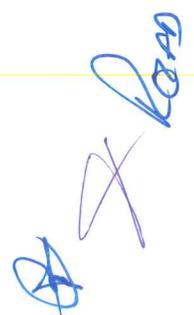
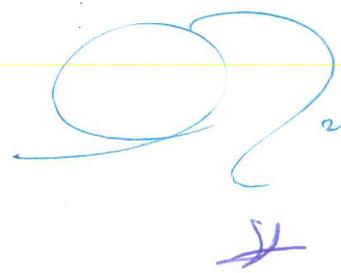
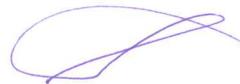
Artículo 3. Compromisos del personal del centro de atención que tenga un contacto directo con los usuarios:



- I. Atender pronta y cortésmente;
- II. Brindar una experiencia agradable;
- III. Dar información clara y precisa;
- IV. Dar una orientación adecuada;
- 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 y en mantenimiento;
- VIII. Portar el uniforme, gafete y/o 'pin' con la imagen corporativa del Programa MAS;
- IX. Respetar los horarios de atención, con la tolerancia que exija cada situación en particular;
- X. Tener como prioridad el servicio, y
- XI. Tratar a los usuarios sin distinción.

Artículo 4. Compromisos del personal respecto al centro de atención participante:

- I. Contar con instalaciones adecuadas para atender a los usuarios con capacidades diferentes;
- II. Contar con oficinas funcionales, dependiendo del servicio y el número de usuarios que asisten;
- III. Contar con las medidas de seguridad para evitar cualquier accidente;
- IV. Contar con postes de división para simplificar el servicio o trámite, así como el espacio del centro de atención;
- V. Contar con sillas de espera para los usuarios;
- VI. Contar con un tablero para colocar información así como asignar un lugar para el mismo;
- VII. Contar con baños limpios para los usuarios;
- VIII. Evitar colocar anuncios o información en cristales o cualquier otro lugar no asignado para dicho fin;
- IX. Procurar mantener limpias y confortables las instalaciones para el usuario, y
- X. Tener suficiente ventilación y luz.



Artículo 5. Compromisos del personal del centro de atención respecto a la información brindada.

- I. Contar con los requisitos actualizados de los servicios y/o trámites que ofrecen a los usuarios;
- II. Colocar la información de los requisitos en un área de primera vista al usuario;
- III. Colocar a la vista de los usuarios los costos de los trámites y/o servicios en los casos en que aplique;
- IV. Colocar a la vista de los usuarios los horarios de atención;
- V. Contar con un directorio de los responsables o jefes de oficina, en un lugar visible al usuario;
- VI. Contar con un mapa de ubicación de las oficinas;
- VII. Contar con una señalética que sea clara y precisa y en términos cotidianos para el usuario, que tenga la imagen corporativa del Programa MAS;
- VIII. Contar un módulo de información, en caso de ser necesario por la diversidad de servicios;
- IX. Colocar en los tableros información o resultados obtenidos en las mediciones y encuestas realizadas, para que el usuario lo pueda ver, y
- X. Ubicar los letreros de seguridad en los pasillos y áreas comunes de los usuarios de acuerdo a la normatividad pertinente.

Dado en la ciudad de Guanajuato, Gto., a los 10 diez días del mes de agosto del año 2011 dos mil once.

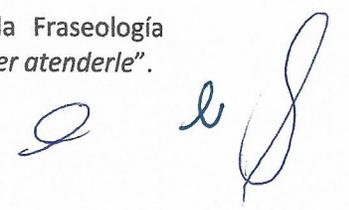
EL SECRETARIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

L.A.E. LUIS ERNESTO AYALA TORRES.

Anexo 3

Atención vía aplicación telefónica (WhatsApp)

- | | | |
|----------|---------------------------------|--|
| 1 | Acceso al aparato | Asegurar la accesibilidad y excelente estado técnico del teléfono móvil, así como una posible conexión a la computadora. |
| 2 | Atención | Atender los mensajes de manera inmediata (siempre que sea posible). |
| 3 | Mensaje | <i>Universidad Politécnica de Juventino Rosas, "Buenos días/tardes/noches ¿en qué puedo servirle?"</i> |
| 4 | Solicitud de Información | Corroborar información para atender la solicitud específica. |
| 5 | Agilidad | Enviar la información solicitada de manera inmediata; cuando es necesario, canalizar al área correspondiente. Preferentemente dar seguimiento con el departamento que se canalizó. |
| 6 | Alternativas | Ofrecer el correo electrónico de la persona que es directamente responsable del motivo de atención. |
| 7 | Información adicional | Preguntar si se requiere algún servicio adicional, de acuerdo con la Fraseología Institucional: <i>"¿Puedo servirle en algo más?"</i> . |
| 8 | Despedida | Concluir la conversación con una oración de la Fraseología Institucional: <i>"Gracias por comunicarse, fue un placer atenderle"</i> . |



Anexo 4

Atención a personas con discapacidad (intelectual)

- 1 **Adaptaciones** En la plantilla del personal, la institución no cuenta con profesionales especializados en educación especial, sin embargo, estamos en disposición de ofrecer orientación e información.
- 2 **Saludo** Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con la y el usuario, expresar el saludo verbal de acuerdo con la Fraseología Institucional: *"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, mi nombre es XXX, ¿en qué puedo servirle?"*
- 3 **Nivel** No aplica.
- 4 **Consideraciones importantes** Escuchar con paciencia y darle tiempo para expresar su necesidad. Explicar un tema a la vez, de forma pausada y concreta. Entregar apoyos visuales e impresos. Asegurar que la persona comprendió la información. Mantener la calidad en la atención.
- 5 **Condiciones** Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona, del 3 al 9.

Atención a personas con discapacidad (psicosocial)

- 1 **Adaptaciones** Al no ser una condición visible en el primer contacto, el personal de ventanilla debe mantener una actitud de escucha activa para identificar algún rasgo que implique una atención especial.
- 2 **Saludo** Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con la y el usuario, expresar el saludo verbal de acuerdo a la Fraseología Institucional: *"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, mi nombre es XXX, ¿en qué puedo servirle?"*
- 3 **Nivel** No aplica.
- 4 **Consideraciones importantes** Al detectar una alteración, mantener la calma y evaluar la situación. Evitar discutir. Proporcionar soluciones reales y concretas. Tener paciencia y ser tolerante. Mantener una actitud de empatía. En caso de generarse un comportamiento descontrolado, pedir apoyo al departamento de psicopedagogía.
- 5 **Condiciones** Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona, del 3 al 9.

Anexo 5

Casos y cantidad de usuarios configurados como de alta afluencia.

Área	Servicio	Inicio de cuatrimestre	Fin de cuatrimestre	Número de personas por día considerado alta afluencia	líneas de atención
Tesorería (Recursos Financieros)	Pago de fichas	X		24	Tesorería UPJR, institución bancaria.
Control Escolar	Fichas	X	X	35	Ventanilla Fichas UPJR
	Inscripciones	X	X	90	Ventanilla Inscripciones UPJR
	Estancias y Estadías	X	X	25	Ventanilla Estancias y estadías UPJR.



