

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



Bentiz da la Ujce-8

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.

Objetivos Específicos:

1. Ofrecer la percepción de interés por satisfacer las necesidades de las y los usuarios y usuarias de la institución.
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.

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.

Director de Calidad

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. Ver Anexo I.
 - 2 **Actitud personal** En congruencia con la Guía de Actuación y Código de Ética del Gobierno del Estado de Guanajuato, las actitudes propuestas son: *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.*
 - 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 II.
 - 5 **Horario de atención** Tener a la vista los horarios.
 - 6 **Información** Asegurar la existencia de datos sobre normatividad, procedimientos, horarios, contactos, etc., necesarios para proporcionar el servicio.

Barriz de la Uros

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

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.

[Handwritten mark]

Beatrix de la Vega

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures and initials]

Atención en persona

- 1 **Contacto visual** Manifestar un lenguaje corporal de disposición y atención.
- 2 **Saludo** Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con la usuaria 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 (mencionar el nombre de quien atiende), ¿en qué puedo servirte?"*
- 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. *Ningún miembro de la comunidad polemiza en público con las y los usuarios.*
- 8 **Información adicional** Preguntar si se requiere algún servicio adicional, de acuerdo a la Fraseología Institucional: *"¿Puedo servirle en algo más?"*.
- 9 **Despedida** Concluir la conversación con una oración de la Fraseología Institucional: *"Gracias por visitarnos, fue un placer atenderle"*.

Beatriz de la Uza. S

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials like 'CR', 'le', 'S', and 'A'.

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: "UPJR, Buenos días/tardes/noches, le atiende (Departamento o área que atiende), ¿en qué puedo servirte?".
En caso de una extensión específica (Departamento /área, Buenos días/tardes/noches, le atiende (Nombre de la persona que atiende el teléfono), ¿En qué puedo servirle? |
| 4 | Solicitud información | Preguntar para atender mejor: "¿Podría darme su nombre?, ¿De qué institución nos llama? ¿Cuál es el motivo de su llamada?". |
| 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: "El asunto que usted requiere atender, tendrá respuesta en el área (mencionar el nombre del área), con (mencionar el nombre de la persona responsable), en la extensión (mencionar el número de extensión), le transfiero, permítame un momento".
"La extensión a la que usted quiere comunicarse se encuentra ocupada, ¿prefiere esperar en la línea o comunicarse más tarde?".
"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?" |
| 7 | Información adicional | Preguntar si se requiere algún servicio adicional, de acuerdo a la Fraseología Institucional: "¿Puedo servirle en algo más?". |
| 8 | Despedida | Concluir la conversación con una oración de la Fraseología Institucional: "Gracias por llamarnos, fue un placer atenderle". |

Buenos días a todos

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'C. Cruz', 'A.', 'S.', 'le', 'CR', 'A', 'S']

Atención a personas con discapacidad (discapacidad motriz)

- | | | |
|---|------------------------------------|--|
| 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 usuaria y el usuario, expresar el saludo verbal de acuerdo a la Fraseología Institucional: <i>"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la UPJR, mi nombre es (mencionar el nombre de la persona responsable), ¿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. |

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 UPJR, mi nombre es (mencionar el nombre de la persona responsable), ¿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 | Condiciones | Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona , del 3 al 9. |

Buenos días de la Universidad

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

3. Cada mueble (estantes, archiveros, credenzas, etc.) estará identificado con la etiqueta indicada con la normatividad vigente de archivo. Las personas podrán disponer de un cajón y/o espacio para resguardar sus objetos personales, pero deberá estar identificado como tal.
4. Las carpetas de archivo que se resguarden en las oficinas y espacio de archivo deberán identificarse de acuerdo a la normatividad vigente de archivo.
5. Evitar el uso de aparatos eléctricos y no eléctricos de línea blanca (cafeteras y/o teteras, refrigeradores) en los espacios de trabajos. Está permitido en las áreas de comedor y áreas en donde esté debidamente justificado y que sea exclusivo para esa función.

Limpiar

1. Cada persona se ocupará de mantener su espacio limpio.
2. Cada persona lavará los trastes que utilice.
3. Cada persona se responsabilizará de los alimentos que ingrese al área común (refrigerador, tarja, microondas, dispensador de agua y mesas de usos múltiples), considerando que todos los alimentos serán desechados los días viernes por el personal de limpieza.

Sistematizar

1. El uso de la credencial institucional de manera visible, es obligatorio, así como ajustarse al rol de uniformes (Anexo II).
2. El departamento de recursos materiales es responsable de coordinar y gestionar el orden y la limpieza de las áreas comunes.
3. Cada persona tendrá derecho a tener en su espacio tres objetos personales visibles (de dimensiones no mayores a 30x30x30cm), evitando pegar documentos en paredes, ventanas, puertas y corchos.

Estandarizar

1. Mantener un plan de auditorías del Programa SOLES
2. Integrar, capacitar y mantener un equipo de auditoría del PSOLES
3. Ejecutar el plan de auditoría
4. Dar seguimiento a las actividades de mejora.

Bautista de los Angeles

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures and initials]

Anexo I

Política Institucional de Seguridad, Orden y Limpieza

Objetivo:

Ofrecer una ambiente seguro, ordenado, limpio y saludable en la UPJR, mediante una gestión de orden y aseo que permita mejorar las condiciones de la comunidad universitaria, optimizando los recursos y espacios.

Con la finalidad de obtener una implementación adecuada, se deberán considerar los siguientes

Generales

1. El Equipo Directivo nombrará a la Comisión de PSOLES UPJR, quienes serán los responsables de la implementación del programa.
2. La Comisión de PSOLES UPJR, socializará el formato de "Autodiagnóstico del lugar de trabajo", con la comunidad universitaria, que será el punto de partida inicial y de donde se obtendrán los datos para realizar las observaciones subsecuentes en las auditorías futuras.
3. Se diseñará un plan anual de auditoría, que aplicará la Comisión de PSOLES UPJR y en su momento, por personal de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas, cuando esta dependencia lo considere pertinente.
4. La visita de evaluación (auditoría) se realizará individualmente. Los resultados obtenidos serán calculados cuantitativamente y se obtendrán resultados por Unidad Responsable.
5. Las calificaciones y acciones de mejora, son de responsabilidad individual.

Estrategias UPJR

Seleccionar

1. Cada persona se asegurará de contar en su espacio de trabajo el mobiliario, equipo y herramientas en excelente estado.
2. Las áreas comunes de trabajo y pasillos, deberán estar completamente libres de objetos que obstruyan el paso.
3. Todas las áreas deberán apegarse a la normatividad vigente referente a las políticas estatales de archivo, y en caso de tener documentación de concentración, remitirla al área correspondiente.

Organizar

1. Las áreas deberán contar con una señalética institucional.
2. Los escritorios y mesas de trabajo deberán contener los objetos estrictamente necesarios para el desarrollo de las actividades.

Brasilia da G. Ugras

Handwritten signatures and initials in blue ink.

Handwritten initials in blue ink.

Handwritten initials and marks in blue ink.

Anexo II

Rol de Uniformes

En la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, utilizamos nuestra credencial institucional (identificación) de manera visible de manera cotidiana.

El rol del color por día de las blusas/camisas, a utilizar será el siguiente:

- Lunes: **Azul.**
- Martes: **Blanco.**
- Miércoles: **Gris.**
- Jueves: **Salmón.**
- Viernes: **Libre.**

El complemento (pantalón y/o falda) se portará de acuerdo a la preferencia de cada persona cuidando mantener una imagen institucional adecuada.

Boatman de la UPR



