



Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.
Revisión: 04.

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

Contenido

1	Presentación	3
1.1	Objetivo General:.....	4
1.2	Objetivos Específicos:	4
1.3	Políticas institucionales:	4
2	Protocolo de atención UPJR.....	5
2.1	Previo a la atención en persona.....	5
2.2	Atención en persona.....	6
2.3	Atención telefónica.....	7
2.4	Atención vía aplicación telefónica (WhatsApp)	8
2.5	Atención a personas con discapacidad, personas adultas mayores y mujeres embarazadas.....	9
2.5.1	Atención a personas con discapacidad visual.....	9
2.5.2	Atención a personas con discapacidad auditiva	9
2.5.3	Atención a personas con discapacidad física.....	10
2.5.4	Atención a personas con discapacidad intelectual	11
2.5.5	Atención a personas con discapacidad psicosocial	11
2.5.6	Atención a personas adultas mayores y mujeres embarazadas.....	12
3	Rol de uso de uniformes.....	13
4	Casos y cantidad de usuarios y usuarias configurados como de alta afluencia.	14
5	Prevención de riesgos en materia de corrupción.	14

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

1 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 obteniendo la recertificación en 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 Plata en la Recertificación de la Norma Mexicana *NMX-R-025-SCFI-2015* referido a la igualdad 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; hemos obtenido desde 2019 la certificación de empresa con responsabilidad sociolaboral obteniendo en la última edición el certificado con la máxima nivelación.

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



M.I. CARLOS ROMERO VILLEGAS

ENCARGADO DE RECTORÍA

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

1.1 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, no discriminación y responsabilidad social.

1.2 Objetivos Específicos:

1. Ofrecer la percepción de interés por satisfacer las necesidades de 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.

1.3 Políticas institucionales:

El personal de la **Universidad Politécnica de Juventino Rosas**, que tiene 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 usuarios como objetivo último del quehacer colectivo. Además, nos permite profundizar en el aprendizaje de estrategias de atención, protege a usuarias y usuarios, así como a funcionarias y funcionarios.

Es relevante mencionar que esta propuesta es un documento, 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 quienes participan.

Existen áreas en las que existe mayor afluencia en algunas temporadas (inicio de cuatrimestre o fin de él), como el área de Servicios Escolares, por lo que se establece que, para esas eventualidades, dicha área dispondrá 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.

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

Se considera como tiempos máximos de atención en la prestación de los trámites y servicios y tiempo límite de tolerancia para recibir usuarios y usuarias los establecidos en cada una de las cédulas del Catálogo de trámites y servicios de la UPJR en los campos de Tiempo de respuesta y Horario de atención respectivamente.

2 Protocolo de atención UPJR

2.1 Previo a la atención en persona

- Prerrequisito indispensable:** 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, Limpieza y Estandarización.
- 1 **Ambiente**
 - 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 con el rol desempeñado, con limpieza, pulcritud y prolijidad. Apegarse al Rol de uso de uniformes, establecidos en este protocolo (ver en página 13)
 - 5 **Horario de atención**

Tener a la vista los horarios, garantizando la atención continua durante el mismo.



Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

- 6 **Información** Asegurar la existencia de datos sobre normatividad, procedimientos, horarios, contactos, etc., necesarios para proporcionar el servicio.

2.2 Atención en persona

- 1 **Identificación y filtro sanitario** El ingreso a las instalaciones se realiza mediante la apertura del torniquete de acceso con la credencial institucional, en caso de que se trate de un usuario o usuaria externa, el personal de vigilancia registra en la bitácora de acceso al usuario o usuaria.
El personal de vigilancia lleva a cabo el filtro sanitario para todas las personas que ingresen a las instalaciones de la universidad, atendiendo el protocolo y fraseología institucional.
- 2 **Contacto visual** Manifestar un lenguaje corporal de disposición y atención.
- 3 **Saludo** Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con el usuario o usuaria y 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 servirte?"* Preguntar para atender mejor: *"¿Podría darme su nombre? Si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención."*
- 4 **Escucha** Atender las preguntas y necesidades mostrando empatía y sin interrumpir.
- 5 **Orientación** Otorgar la información clara y concretamente, si es necesario, canalizar al área que corresponda.
- 6 **Agilidad** Actuar con diligencia y rapidez, sin distraerse en actividades adicionales.
- 7 **Respaldo legal** Dominar la normatividad que da sustento al servicio proporcionado y socializarlo en caso de inconformidad.

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

- | | | |
|----|------------------------------|---|
| 8 | 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 los usuarios y usuarias.</i> |
| 9 | Información adicional | Preguntar si se requiere algún servicio adicional, de acuerdo con la Fraseología Institucional: <i>“¿Puedo servirle en algo más?”.</i> |
| 10 | Despedida | Concluir la conversación con una oración de la Fraseología Institucional: <i>“Gracias por visitarnos, fue un placer atenderle”.</i> |

2.3 Atención telefónica

- | | | |
|---|---------------------------------|--|
| 1 | Acceso en el dispositivo | Prever la accesibilidad y buen estado técnico del teléfono, así como su disposición para atender llamadas. |
| 2 | Atención | Responder el teléfono antes de la tercer timbrada. |
| 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? Si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención, ¿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> |



Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

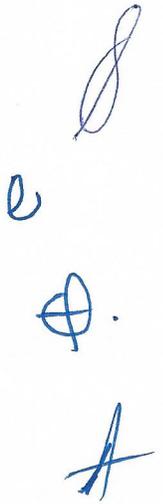
Revisión: 04.

“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 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 llamarnos, fue un placer atenderle”</i> . |

2.4 Atención vía aplicación telefónica (WhatsApp)

- | | | |
|---|---------------------------------|--|
| 1 | Acceso al dispositivo | 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> . |



Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

- 8 **Despedida** Concluir la conversación con una oración de la Fraseología Institucional:
"Gracias por comunicarse, fue un placer atenderle".

2.5 Atención a personas con discapacidad, personas adultas mayores y mujeres embarazadas

2.5.1 Atención a personas con discapacidad 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 el usuario o usuaria, 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 servirte?"* Preguntar para atender mejor: *"¿Podría darme su nombre?"* Si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención.
- 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 4 al 10.
- 5 **Ofertar 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.



2.5.2 Atención a personas con discapacidad auditiva

- 1 **Saludo** Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con el usuario o usuaria, 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,* Preguntar para atender mejor: *"¿Podría darme su nombre?"* Si la persona proporciona su nombre,

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención, ¿De qué institución nos llama? ¿Cuál es el motivo de su llamada? *¿en qué puedo servirte?*".

En estos casos, es importante contemplar que algunas personas con esta condición utilizan la lectura de labios, por lo que se recomienda:

- ✓ 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 4 al 10.

2.5.3 Atención a personas con 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 el usuario o usuaria, 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.* Preguntar para atender mejor: *"¿Podría darme su nombre? Si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención.*
¿en qué puedo servirte?"

3 **Nivel** Asegurar que en el momento de la atención nos encontramos al mismo nivel físico del usuario o usuaria con esta condición.

4 **Consideraciones importantes**

- ✓ 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 4 al 10.

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

2.5.4 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 el usuario o usuaria, 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.* Preguntar para atender mejor: *"¿Podría darme su nombre? Si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención.*
¿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 4 al 10.

2.5.5 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 el usuario o usuaria, 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.* Preguntar para atender mejor: *"¿Podría darme su nombre? Si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención.*
¿en qué puedo servirle?"

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

- | | | |
|---|------------------------------------|---|
| 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 4 al 10. |

2.5.6 Atención a personas adultas 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 el usuario o usuaria, expresar el saludo verbal de acuerdo con la Fraseología Institucional: <i>"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, mi nombre es XXX.</i> Preguntar para atender mejor: <i>"¿Podría darme su nombre? Si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención.</i>
<i>¿en qué puedo servirte?"</i> |
| 3 | Nivel | Asegurar que en el momento de la atención nos encontramos al mismo nivel físico del usuario o usuaria con esta condición. |
| 4 | Consideraciones importantes | Cuando él o la visitante utilice silla de ruedas: <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 4 al 10. |

Protocolo de Atención UPJR

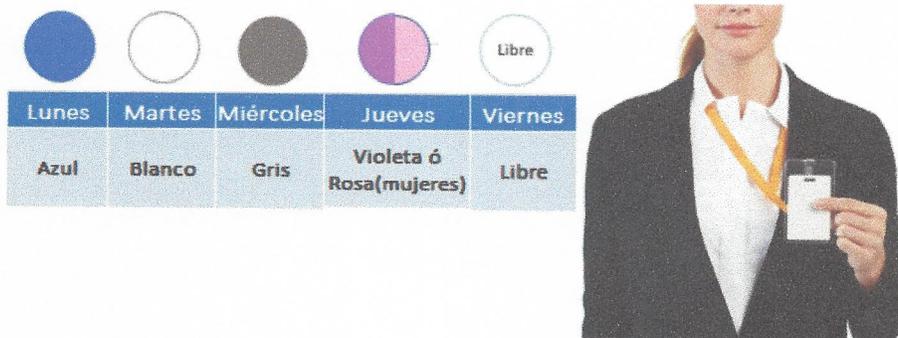
Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

3 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:



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.

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 05-08-2022.

Revisión: 04.

4 Casos y cantidad de usuarios y usuarias configurados como de alta afluencia.

Área	Trámite o Servicio	Temporada alta afluencia		Número de personas por día considerado alta afluencia	Líneas de atención
		Inicio de cuatrimestre	Fin de cuatrimestre		
Servicios Escolares	Fichas	X	X	35	Instalaciones UPJR (servicios escolares), Página web, correo electrónico.
	Inscripciones / Reinscripciones	X	X	90	Instalaciones UPJR (servicios escolares), Página web, correo electrónico.
	Estancias y Estadías	X	X	25	Instalaciones UPJR (estancias y estadías), Página web, correo electrónico.

5 Prevención de riesgos en materia de corrupción.

Cada uno de los trámites y servicios que se brindan en la universidad se basan en procedimientos documentados, revisados y aprobados, estos forman parte del sistema de gestión de la calidad de la universidad, en cada procedimiento se establecen las actividades, áreas y personas responsables en cada tramo de control y las actividades se registran en formatos estandarizados. Estos procedimientos son evaluados internamente y externamente y se apegan a las disposiciones normativas y administrativas de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP), a la Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG), a la Secretaría de Finanzas y Administración (SFyA) y a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC).

Desde el año 2015 la universidad cuenta con buzones de quejas, sugerencias y reconocimientos, con la finalidad de obtener retroalimentación sobre los diferentes trámites y servicios que se brindan en la universidad y con ello mejorar su funcionamiento; este mecanismo se adopta también para obtener elementos que permiten detectar la posible ocurrencia de actos de corrupción (señales de alerta) puesto que la denuncia es un mecanismo que nos permite protegernos y proteger a la entidad de los hechos de corrupción. Estadísticas internacionales han evidenciado que uno de los factores que permite identificar y sancionar casos de corrupción deriva de su oportuno conocimiento. De ahí la relevancia de denunciar. Es importante que toda persona que conozca de hechos que eventualmente puedan ser catalogados como "corrupción" los ponga en conocimiento de las autoridades competentes, siendo el uso de los buzones de quejas, sugerencias y reconocimientos uno de los mecanismos.