



Protocolos de Atención

Para la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

2024



Secretaría
de Educación
de Guanajuato

Contenido

MENSAJE DE RECTORÍA	3
FUNDAMENTO LEGAL	4
INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVO	7
ALCANCE	7
JUSTIFICACIÓN	7
POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UVEG	9
Protocolos de atención de la UVEG	11
I.-Protocolo de atención en ventanilla	11
II.-Protocolo de atención telefónica	16
III.-Protocolo de atención vía correo electrónico	22
IV.-Protocolo de atención a Personas Con Discapacidad (PCD)	23
• Atención a los distintos tipos de Discapacidad	24
➤ Discapacidad Física	24
➤ Discapacidad auditiva	26
➤ Discapacidad visual	28
➤ Discapacidad intelectual	33
➤ Discapacidad psicosocial	34
V.-Protocolo de atención en alta afluencia	37

h

MENSAJE DE RECTORÍA

Apreciable personal de la UVEG

El Gobierno del Estado de Guanajuato, a través de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, impulsa la implementación del Programa MAS - Mejor Atención y Servicio. Este programa tiene como objetivo principal elevar la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la administración pública, tanto a nivel estatal como municipal, beneficiando así a toda la ciudadanía. Para lograr esta meta, se promueve una cultura organizacional que se centra en la excelencia y la calidad.

La Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG) está firmemente comprometida con la mejora continua en la atención a las personas usuarias. En consonancia con este compromiso, hemos desarrollado este documento que establece directrices claras para nuestros espacios de trabajo. Esta guía integral sirve para orientar nuestras acciones en diversas situaciones, permitiendo una identificación precisa de las necesidades individuales de las personas usuarias y de los contextos específicos de nuestro entorno laboral. Esto nos capacita para seleccionar y aplicar el protocolo más adecuado en cada circunstancia.

La adopción y aplicación constante de estos Protocolos de Atención en la UVEG son fundamentales para consolidar la cultura organizacional de calidad que aspiramos a establecer. Mediante esta práctica, aseguramos que nuestros servicios se brinden con la máxima eficiencia y calidez, reflejando nuestro firme compromiso con la excelencia y el servicio integral a la comunidad.

Estos Protocolos de Atención no solo optimizan la operatividad diaria, sino que también refuerzan nuestra dedicación a una atención al personal de primer nivel. La UVEG se enorgullece de fomentar un entorno laboral que no solo satisface, sino que supera las expectativas de quienes confían en nuestros servicios. Con una implementación rigurosa y un compromiso continuo, estos protocolos garantizan que cada interacción se realice con profesionalismo y dedicación, consolidando nuestra reputación como una institución comprometida con la excelencia en cada aspecto de nuestra labor.

FUNDAMENTO LEGAL

El Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040, en su línea estratégica 4.1. Gobernanza, establece el compromiso de impulsar el desarrollo de una administración pública de vanguardia, que promueva una coordinación efectiva entre los tres órdenes de gobierno en beneficio de su sociedad, innovando y mejorando sustancialmente las prestaciones públicas.

El Programa de Gobierno 2018-2024, dentro del Eje de Gobierno 6, "Gobierno Humano y Eficaz", incluye el objetivo específico de promover el "Fortalecimiento de la Gestión Pública"; es por ello, que la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, realiza las acciones necesarias para impulsar el desarrollo administrativo integral en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal y, en su caso, de las Administraciones Públicas Municipales que así lo soliciten.

La Dirección General de Mejora de la Gestión Pública, cuenta con la facultad de coordinar la implementación de las herramientas que conformen los modelos de gestión de la calidad en la Administración Pública Estatal, que se establezcan, así como proponer acciones preventivas y correctivas a las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo en ésta.

La Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales dirige la planeación y elaboración de programas de modernización y calidad, para impulsar la mejora en la prestación de servicios estatales y municipales en términos de los instrumentos de colaboración que se suscriban para tal efecto, así como también brinda asesoría y acompañamiento a las Dependencias, Entidades, Unidades de Apoyo de la Administración Pública del Estado de Guanajuato y de las Administraciones Públicas Municipales que lo soliciten, para la implementación de acciones y mecanismos a efecto de cumplir con la mejora y calidad en la prestación de los trámites y servicios gubernamentales.

Es importante precisar que el «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio», abona al cumplimiento del Programa Sectorial Gobierno Humano y Eficaz 2019-2024, Numeral 4.1., Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, específicamente al objetivo 16. Paz, justicia e instituciones sólidas, en particular a la meta 16.6: Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Entre los programas que implementa la Subsecretaría en mención, a través de la Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales, adscrita a la Dirección General de Mejora de la Gestión Pública, se encuentra el «Programa MAS - Mejor Atención y Servicio», cuyo objetivo es mejorar la calidad en la prestación de los trámites y/o servicios públicos a través de la implementación de su Modelo de Gestión de Servicio, fortaleciendo la cultura organizacional de los centros de atención

incorporados, con la finalidad de promover la agilidad en la atención, la dignificación de los espacios, el trato cálido y la certeza en la información en éstos, para generar la confianza de los guanajuatenses en las instituciones públicas.

El Modelo de Gestión de Servicio del Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, propone establecer nuevas estrategias y metodologías orientadas al impulso de cultura organizacional, para que sea de calidad, basadas en un sistema de gestión del cambio, implementando un lenguaje y estructuras estandarizadas.

Además, está enfocado en monitorear, documentar, evaluar y brindar retroalimentación respecto a la atención que brindan las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo de la Administración Pública Estatal y de la Municipal; impulsando la innovación gubernamental, sin dejar de lado una atención cálida e información completa de lo que se oferta en los centros de atención.

En la búsqueda de una mejor atención, el presente Modelo orienta a los centros de atención incorporados al esquema del Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, para que se conviertan en oficinas modernas y fuentes de innovación gubernamental, donde el trato cálido y equitativo sea una constante, la información de los trámites y servicios se encuentre completa, actualizada y disponible, donde exista un canal de comunicación entre la población y las personas servidoras públicas para cubrir sus necesidades, atender sus quejas y prevenir actos de corrupción.

- A. El criterio 2 del Modelo de Mejor Atención y Servicio (MAS); establecimiento documental de las directrices a seguir por parte de los integrantes del centro de atención para brindar una atención de calidad, que proporcione confianza y que sea igualitaria.
- B. Alineados a lo estipulado en los artículos 6 y 7 de la Ley de Responsabilidades administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus municipios.
- C. En las fracciones aplicables del artículo 43 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y los municipios.
- D. Artículo 2 fracción X de la Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato.
- E. Artículo 4 fracciones VII, IX, XI y XVI de la Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato; se establecen los siguientes Protocolos para las distintas vías de atención

INTRODUCCIÓN

La Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG) se destaca por su enfoque en la excelencia en la prestación de servicios educativos y administrativos, en línea con esta filosofía, se ha elaborado el presente Protocolo de Atención, un documento integral que guía las acciones del personal en la atención a nuestras personas usuarias. Este protocolo, estructurado en varios apartados fundamentales, tiene como objetivo primordial garantizar una atención eficiente, inclusiva y de alta calidad.

En primer lugar, se define claramente los propósitos del protocolo, estableciendo metas específicas para mejorar la experiencia de las personas usuarias y asegurar la coherencia en la atención brindada. Se delimita también el alcance del protocolo, especificando las áreas y situaciones a las que se aplica, con el fin de asegurar una cobertura completa y efectiva.

La justificación de este protocolo se fundamenta en la necesidad de uniformidad y excelencia en la atención a las personas usuarias de la UVEG. A través de políticas y lineamientos específicos, se establecen estándares elevados de profesionalismo y cortesía en la interacción con las personas usuarias.

Se presentan políticas de atención específicas adaptadas a las particularidades de nuestra institución, asegurando que todos los servicios se alineen con nuestra misión y valores. Se detallan los compromisos y responsabilidades del personal que atiende en ventanilla, proporcionando una guía precisa para la gestión de información y la atención directa.

Además, se esbozan los diversos protocolos específicos que abarcan las diversas modalidades de atención, garantizando una respuesta adecuada y eficiente en cada caso, los cuales incluyen el Protocolo de Atención en Ventanilla, el Protocolo de Atención Telefónica, y el Protocolo de Atención Vía Correo Electrónico, entre otros.

Para asegurar una atención inclusiva y respetuosa hacia las personas con discapacidad, se desarrollan lineamientos específicos en el Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad (PCD). Este protocolo aborda las necesidades particulares para diferentes tipos de discapacidad, como la física, auditiva, visual, intelectual y psicosocial.

Finalmente, se delinean estrategias específicas para manejar situaciones de alta concurrencia, en el Protocolo de Atención en Alta Afluencia, asegurando que el servicio se mantenga eficiente y organizado incluso en los momentos de mayor afluencia.

Con este protocolo, la UVEG reafirma su compromiso con una atención de calidad, inclusiva y orientada a la satisfacción de las necesidades de todas nuestras personas usuarias, consolidando así nuestra misión de excelencia educativa y administrativa.

OBJETIVO

Establecer y sistematizar las directrices y recomendaciones que el personal de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato debe seguir al dirigirse e interactuar con las personas usuarias, a través de diferentes medios y contextos de atención, para garantizar una experiencia uniforme y de alta calidad.

Al adoptar un enfoque estandarizado, aspiramos a que cada interacción sea un fiel reflejo de los valores fundamentales de nuestra institución: Colaboración, Respeto y Equidad, fomentando una cultura organizacional arraigada en la búsqueda constante de la excelencia en el servicio, donde cada miembro de la UVEG se comprometa activamente a ofrecer la mejor atención a nuestra comunidad universitaria.

ALCANCE

La pertinencia y aplicabilidad de este documento abarcan de manera integral a todo el personal de la Universidad, sin distinción de función o nivel jerárquico, durante el ejercicio de la atención a las personas usuarias, ya sea de forma virtual o presencial. Este protocolo sirve como una guía fundamental que orienta las interacciones de nuestro equipo de personas servidoras públicas en diversos puntos de contacto con nuestra comunidad, independientemente del medio utilizado para la comunicación, garantizando así una uniformidad en el enfoque y la calidad del servicio prestado.

Además, este documento no solo establece normas y procedimientos, sino que también promueve una cultura de compromiso y responsabilidad compartida hacia la satisfacción y el bienestar de las personas usuarias, en línea con la misión y los valores de nuestra universidad.

JUSTIFICACIÓN

La adopción de directrices claras permite al personal ofrecer respuestas precisas y eficientes, minimizando la posibilidad de errores y malentendidos.

- **Profesionalismo y Eficiencia:** La existencia de un protocolo formaliza las expectativas de comportamiento y desempeño del personal de la UVEG, promoviendo un entorno de profesionalismo y responsabilidad. Al proporcionar una guía detallada sobre cómo interactuar con las personas usuarias, se garantiza que el personal actúe con la máxima eficiencia y respeto, reflejando los valores institucionales de la UVEG. Esto también facilita la capacitación y evaluación del personal, asegurando que todos estén equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para cumplir con sus funciones de manera efectiva.

- **Inclusión y Accesibilidad:** Un protocolo de atención bien diseñado incorpora principios de inclusión y accesibilidad, asegurando que todas las personas usuarias, independientemente de sus circunstancias, tengan acceso equitativo a los servicios de la UVEG. Esto es particularmente importante en la institución, donde la diversidad de las personas usuarias es amplia en términos de ubicaciones geográficas, necesidades específicas y niveles de familiaridad con la tecnología. El protocolo puede incluir directrices para atender adecuadamente a personas con discapacidades, personas no hispanohablantes y otros grupos vulnerables.
- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Al establecer procedimientos claros y documentados para la atención a las personas usuarias, el protocolo facilita la transparencia en las operaciones de la UVEG. Esto no solo cumple con las exigencias de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sino que también permite una mejor rendición de cuentas. Las personas usuarias pueden estar seguras de que sus consultas y solicitudes se manejarán de manera justa y consistente, y la institución puede monitorear y mejorar continuamente sus prácticas de atención.
- **Fomento de la Confianza Institucional:** La implementación de un protocolo robusto y bien estructurado refuerza la imagen de la UVEG como una institución comprometida con la excelencia y el respeto hacia sus personas usuarias. Esto no solo mejora la percepción pública, sino que también fortalece la relación de la universidad con su comunidad que incluye al alumnado, docentes, administrativos y la comunidad en general. La confianza en la institución es un pilar fundamental para su éxito y sostenibilidad.

La generación y utilización del protocolo de atención a las personas usuarias de la UVEG es una medida esencial para asegurar el cumplimiento de las normas legales y regulatorias, mejorar la calidad del servicio, promover el profesionalismo y la eficiencia, garantizar la inclusión y accesibilidad, fomentar la transparencia y la rendición de cuentas, y fortalecer la confianza institucional. Este protocolo es, por tanto, una herramienta estratégica indispensable para el logro de los objetivos institucionales y el fortalecimiento de la excelencia en el servicio que la UVEG se esfuerza por mantener.

**POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN
UVEG**

I. Preservar la imagen institucional, portando su identificación oficial (gafete) de manera visible durante toda su jornada laboral y al atender a cualquier persona usuaria, reflejando así el compromiso con la profesionalidad y la transparencia.

II. Mantener una interacción cordial, amable y profesional, tanto con colegas como con las personas usuarias, facilitando un entorno de trabajo respetuoso y colaborativo, que fortalezca la confianza y la satisfacción de las personas que interactúan con nuestra institución.

III. Brindar un trato equitativo y libre de cualquier forma de discriminación, garantizando que todas las personas usuarias reciban un servicio justo y respetuoso, sin importar su raza, género, edad, religión, o condición socioeconómica.

IV. Ofrecer atención a las personas usuarias a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la institución (página principal de la UVEG, campus virtual, vía correo electrónico y Whats up), garantizando la coherencia y la calidad del servicio.

V. Asegurar una comunicación eficiente y respetuosa durante las interacciones telefónicas, utilizando la fraseología estipulada en el protocolo oficial de la UVEG. Desde el saludo inicial hasta la despedida, cada expresión está diseñada para fomentar la claridad y el respeto en la conversación.

VI. Preservar de manera rigurosa la confidencialidad y privacidad de las personas usuarias, protegiendo el uso de su nombre y cualquier información personal, salvaguardando la seguridad de la información.

VII. Respetar los tiempos de atención establecidos en el catálogo de trámites y servicios, conforme a la Ley de mejora regulatoria, asegurando así la eficiencia y la puntualidad en la prestación de servicios.

VIII. Recibir a las personas usuarias de manera presencial durante el horario de oficina establecido.

IX. Atender a las personas usuarias de manera remota dentro del horario establecido por mesa de ayuda.

X. Aplicar rigurosamente el protocolo especializado diseñado para la atención a personas con discapacidad y durante situaciones de alta afluencia, siempre que sea necesario. Este protocolo garantiza que la atención brindada sea inclusiva y accesible para las personas usuarias.

XI. Solicitar ser tratado con respeto, cordialidad e igualdad por las personas usuarias a través de los diferentes canales de atención, manteniendo así un ambiente de respeto mutuo.

Lo anterior se establece para garantizar un servicio de calidad superior, demostrando el compromiso inquebrantable de la UVEG con la excelencia, la equidad y el respeto en cada interacción.



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE LA UVEG

En esta sección inicial, se describen de manera detallada las prácticas óptimas para atender a los usuarios con la máxima cordialidad y profesionalismo. Las directrices contenidas en estos protocolos abarcan múltiples aspectos cruciales que garantizan una comunicación efectiva y amable, asegurando una experiencia gratificante para las personas usuarias, enfatizando en el uso adecuado del lenguaje, tanto verbal como no verbal, para transmitir cortesía y respeto.

I.-PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA

Cuando la persona usuaria acude de manera física a las instalaciones deberá aplicarse el protocolo de atención en ventanilla, el cual tiene como finalidad homologar la atención que recibe la persona usuaria al interactuar físicamente con el personal de la institución.

Este protocolo se compone de 3 etapas:

1. Saludo

Un saludo apropiado y una presentación efectiva no solo generan una primera impresión favorable, sino que también facilitan la construcción de una relación de confianza entre la persona usuaria y el personal interno.

Elementos Clave del Saludo y Presentación:

- **Saludo Inicial:**
 - Utilizar un saludo adecuado según la hora del día (por ejemplo, "Buenos días/tardes/noches").
 - Proyectar una actitud positiva y acogedora desde el inicio de la interacción.
- **Presentación del Personal:**
 - Identificarse claramente con nombre y apellido (por ejemplo, "Te atiende [Nombre] [Apellido]").
 - Asegurar que la presentación sea clara y audible, acompañada de contacto visual y una sonrisa.
- **Establecimiento de la Comunicación:**
 - Formular una pregunta inicial que invite a la conversación y a la identificación del usuario (por ejemplo, "¿Con quién tengo el gusto?").
 - Utilizar un tono de voz amable y una postura abierta que reflejen disposición para escuchar y ayudar.

Ejemplos de Pregunta Inicial:

- "Buenos días/tardes/noches, te atiende [Nombre] [Apellido]. ¿Con quién tengo el gusto?"

2. Desarrollo de la conversación:

La segunda sección del protocolo se enfoca en el núcleo de la interacción entre el personal y persona usuaria, proporcionando una guía exhaustiva sobre cómo conducir la conversación de manera eficiente y efectiva. Este apartado aborda una serie de técnicas y estrategias clave, asegurando que cada interacción se maneje con el máximo nivel de profesionalismo y empatía.

Técnicas de Comunicación Efectiva:

❖ Escucha Activa:

- Fomentar una escucha atenta y receptiva, asegurando que el usuario se sienta escuchado y comprendido.
- Utilizar técnicas de retroalimentación, como parafrasear y resumir, para confirmar la comprensión de las necesidades del usuario.

❖ Formulación de Preguntas Precisas:

- Formular preguntas abiertas que permitan al usuario expresar claramente sus necesidades y preocupaciones (por ejemplo, "¿En qué puedo servir?").
- Utilizar preguntas cerradas cuando sea necesario obtener información específica y detallada.

❖ Claridad y Comprensibilidad:

- Proporcionar información de manera clara, concisa y comprensible, evitando el uso de jerga técnica o términos ambiguos.
- Asegurarse de que el usuario entienda la información y las instrucciones proporcionadas, verificando su comprensión cuando sea necesario.

Gestión de Situaciones Complejas o Conflictivas:

• Competencias Clave:

- Mantener la calma y la compostura en situaciones difíciles, demostrando control emocional y profesionalismo.
- Empatizar con el usuario, reconociendo sus preocupaciones y buscando soluciones constructivas.

- Ofrecer alternativas y explicar los pasos a seguir para resolver el problema, asegurando que la persona usuaria se sienta apoyada y respetada en todo momento.

Procedimiento de Interacción:

- **Inicio de la Conversación:**

- Pronunciar el nombre de la persona usuaria para establecer una conexión personal y mostrar reconocimiento (por ejemplo, "Hola [Nombre], ¿en qué te puedo apoyar?").
- Invitar al usuario a describir su necesidad y proporcionar la información necesaria para una atención adecuada.

- **Recolección de Información:**

- Pedir al usuario que proporcione detalles relevantes, tales como nombre completo, matrícula, programa de estudio y cualquier otra información pertinente.
- Registrar y verificar la información para asegurar su precisión y completitud.

- **Desarrollo de la Solución:**

- Analizar la información proporcionada por la persona usuaria para identificar la mejor solución posible.
- Comunicar claramente los pasos a seguir, el tiempo estimado de resolución y cualquier acción requerida por parte de la persona usuaria.

- **Cierre de la Interacción:**

- Resumir los puntos clave discutidos y confirmar que la persona usuaria esté satisfecha con la solución propuesta.
- Agradecer al usuario por su paciencia y colaboración, y asegurarle que puede volver a contactarnos para cualquier asistencia adicional.

3. Despedida y seguimiento:

Al concluir la atención con la persona usuaria, es fundamental asegurar que todas sus necesidades hayan sido plenamente atendidas y que su experiencia haya sido satisfactoria. Este momento de la interacción es crucial para consolidar una imagen de servicio de calidad y disposición continua. Por ello, es importante seguir una serie de pasos detallados que garanticen una finalización adecuada y ofrezcan la oportunidad de realizar mejoras continuas.

4. Pregunta de Confirmación Final:

- **Interrogante de Verificación:**

- Formular una pregunta abierta que invite al usuario a expresar cualquier necesidad adicional: "¿Hay algo más en lo que te pueda ayudar?"
- Esta pregunta permite al usuario sentirse valorado y asegura que todas sus inquietudes hayan sido consideradas.

5. Gestión de Necesidades Adicionales:

- **Retorno al Paso de Desarrollo:**

- Si la persona usuaria identifica una necesidad adicional, regresar al paso de desarrollo de la conversación para abordar y resolver su nueva consulta de manera efectiva.
- Repetir el proceso de recolección de información, análisis y comunicación de soluciones, asegurando que se mantenga la calidad y la atención personalizada.

6. Invitación a la encuesta de servicio:

- **Recopilación de Feedback:**

- a. Invitar amablemente a la persona usuaria a participar en la encuesta de servicio: "Nos gustaría saber tu opinión sobre nuestro servicio. ¿Podrías por favor responder una breve encuesta?"
- b. Explicar brevemente la importancia de su retroalimentación para mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

7. Cierre de la Interacción:

- a. Agradecer a la persona usuaria por su tiempo y confianza en los servicios de la UVEG: "Gracias por tu tiempo y por confiar en nosotros. Esperamos haber sido de ayuda."
- b. Ofrecer un canal de contacto para futuras consultas: "Si necesitas más asistencia en el futuro, no dudes en contactarnos."

Ejemplo de Cierre de la Interacción:

"¿Hay algo más en lo que te pueda ayudar? Si tienes alguna otra pregunta o necesitas asistencia adicional, estaré encantado/a de ayudarte. También, nos encantaría conocer tu opinión sobre nuestro servicio, ¿podrías por favor responder una breve encuesta? Gracias por tu tiempo y por confiar en la UVEG. Que tengas un excelente día."



Consideraciones Especiales: En caso de estar atendiendo a una persona con discapacidad, activar el protocolo específico para PCD, asegurando que todas sus necesidades particulares sean abordadas con sensibilidad y eficacia.



II.-PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El presente protocolo de atención telefónica ha sido meticulosamente diseñado para su implementación en todas las áreas de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG). Su objetivo principal es unificar y estandarizar la calidad del servicio telefónico, asegurando que cada interacción se realice con la máxima eficiencia, profesionalismo y empatía. Este protocolo se estructura en seis apartados, cada uno detallando directrices específicas que guían al personal en la prestación de un servicio excepcional.

1. Saludo

El saludo inicial es fundamental para establecer una interacción positiva y profesional desde el primer momento. Este debe incluir los siguientes elementos:

- **Nombre del Área:** Identificación precisa del departamento o área de la UVEG desde donde se realiza la atención.
- **Saludo Formal:** Apropiado al momento del día, por ejemplo, "Buenos días", "Buenas tardes" o "Buenas noches".
- **Presentación del Personal:** Indicar claramente el nombre y apellido de la persona que atiende la llamada, lo que añade un toque personal y profesional a la conversación.
- **Identificación de la persona usuaria:** Formular una pregunta que permita identificar a la persona y entender su situación desde el inicio de la llamada.

Ejemplo de saludo:

- "Departamento de, buenos días, te atiende ¿Con quién tengo el gusto?"

Esta sección no solo establece el tono para el resto de la interacción, sino que también ayuda a construir una relación de confianza y profesionalismo desde el primer contacto. A través de una presentación clara y cortés, la persona usuaria siente que está siendo atendida por un equipo organizado y competente, preparado para resolver sus necesidades de manera efectiva.

2. Obtención de Datos de la Persona Usuaria

Esta etapa, es crucial para obtener de manera meticulosa y precisa los datos de identificación de la persona usuaria para garantizar una atención eficaz y personalizada. Este proceso no solo facilita la resolución de consultas, sino que también refuerza la relación de confianza entre el usuario y la institución.

Directrices Específicas:

I. Atención Plena y Activa:

- Escuchar con atención plena, asegurándose de captar todos los detalles proporcionados por la persona sin interrupciones.
- Utilizar técnicas de escucha activa, como parafrasear o resumir lo que el usuario ha dicho para confirmar la precisión de la información recibida.

II. Registro Detallado:

- Documentar minuciosamente todos los datos relevantes, incluyendo el nombre completo de la persona usuaria, su matrícula, programa de estudio, correo electrónico y número de teléfono.
- Verificar la información registrada repitiéndola para confirmar su exactitud.

III. Empatía y Paciencia:

- Mostrar empatía y paciencia, permitiendo que la persona se exprese con claridad y sin prisa.
- Hacer preguntas aclaratorias si es necesario para asegurar la comprensión total de los datos proporcionados.

Proceso de Obtención de Datos:

- **Iniciar con cortesía:** "Para poder asistirte de la mejor manera, ¿podrías proporcionarme tu nombre completo y número de matrícula, por favor?"
- **Confirmación de datos:** "Solo para confirmar, ¿me puedes repetir tu correo electrónico y número de teléfono?"

3. Identificación de la Necesidad

Etapa fundamental para discernir con precisión y claridad la necesidad de la persona usuario, personalizando la interacción para proporcionar un servicio efectivo y atento. Utilizar el nombre de la persona no solo ayuda a individualizar la conversación, sino que también fomenta una sensación de reconocimiento y atención única.

Directrices Específicas:

I. Personalización de la Interacción:

- Utilizar el nombre de la persona durante la conversación para crear un ambiente más cercano y personalizado.
- Asegurarse de que la persona usuaria sienta que su consulta es única y que se le está prestando atención exclusiva.

II. Formulación de preguntas claras y abiertas:

- Emplear preguntas abiertas que permitan a la persona explicar su situación de manera detallada y precisa.
- Evitar preguntas cerradas que puedan limitar la información proporcionada.

III. Escucha Activa y Empatía:

- Practicar la escucha activa, prestando atención no solo a las palabras, sino también al tono y a las emociones de la persona.
- Mostrar empatía y comprensión, asegurando a la persona usuaria que su necesidad es comprendida y será atendida de manera adecuada.

Proceso de Identificación de la Necesidad:

- **Inicio de la interacción:** “Gracias por compartir tu información, [Nombre del usuario]. Ahora, ¿en qué te puedo servir?”
- **Preguntas de profundización:** “¿Podrías brindarme más detalles sobre tu situación para entender mejor cómo asistirte?”
- **Confirmación de la necesidad:** “Entonces, si entiendo correctamente, necesitas ayuda con [resumen de la necesidad]. ¿Es así?”

4. Desarrollo de la Conversación

Durante el curso de la conversación, se requiere mantener una comunicación fluida, respetuosa y empática, adaptada a las necesidades y expectativas de las personas usuarias. Los escenarios que pueden surgir durante esta fase son diversos y requieren una atención especializada:

Atención en primer nivel:

- **Resolución Inmediata:**
 - Proporcionar información solicitada de manera directa y precisa, garantizando una respuesta rápida y efectiva a las consultas del usuario.
 - Comunicar la información con claridad y seguridad, utilizando un tono de voz amigable y profesional que genere confianza y tranquilidad a la persona.

Nota: En el caso específico de mesa de ayuda, se deben aplicar los protocolos particulares de atención y registro telefónico, asegurando una gestión eficiente y precisa de las solicitudes de las personas usuarias.

Atención en segundo nivel:

- **Canalización:**
 - Transferir a la persona usuaria al área correspondiente con una explicación clara y detallada de la razón de la transferencia, así como el nombre de la persona que lo atenderá en la nueva instancia.
 - Seguir un proceso de transferencia que garantice la continuidad y eficacia del servicio, esperando tres tonos antes de regresar con la persona usuaria si no hay respuesta, y registrando sus datos para un seguimiento adecuado.

Datos a recopilar si se transfiere la llamada:

- Nombre completo de la persona usuaria.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Motivo específico de la llamada.
- Gestión de solicitudes:

No Resolución Inmediata:

- Informar a la persona usuaria sobre el procedimiento detallado y el tiempo estimado para la resolución de su solicitud, asegurando una comunicación clara y transparente.
- Indicar a la persona el medio de seguimiento a utilizar y proporcionar una fecha esperada para la resolución de su consulta.

Nota: Mesa de ayuda puede generar un reporte de incidencia para un seguimiento riguroso y sistemático de la solicitud de la persona usuaria, garantizando una gestión eficiente y oportuna de los requerimientos.

5. Conclusión de la atención

Al llegar al cierre de la interacción, es esencial garantizar que todas las necesidades del usuario hayan sido abordadas de manera completa y satisfactoria. Esto se logra a través de una pregunta final que refleje atención genuina y disposición para brindar apoyo adicional en caso necesario:

Pregunta Final:

- **Refuerzo de disponibilidad y atención continua:**
 - Confirmar la finalización de la interacción con una pregunta abierta que invita al usuario a expresar cualquier necesidad adicional que pueda tener.
 - Demostrar disposición para seguir colaborando y ofrecer apoyo adicional si es necesario, reforzando así el compromiso de la UVEG con la excelencia en el servicio al usuario.

Ejemplo de Pregunta Final:

"Antes de finalizar nuestra conversación, ¿hay algo más en lo que pueda apoyar?"

Al emplear esta pregunta final de manera estratégica y reflexiva, el personal de la UVEG no solo concluye la interacción de manera cortés y profesional, sino que también refuerza el compromiso de la institución con la satisfacción y el bienestar de las personas usuarias.

6. Despedida y agradecimiento

En el momento de concluir la interacción, se hace imperativo despedirse con cortesía y expresar gratitud al usuario por haberse comunicado con la institución. Esta etapa representa el cierre amable y profesional de la conversación, reiterando la disposición de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG) para seguir brindando apoyo en caso necesario:

Despedida:

- **Cierre Respetuoso y Cálido:**
 - En caso de que la persona usuaria no requiera asistencia adicional, despedirse de manera cortés y agradecida, deseándole una experiencia positiva durante el resto del día, tarde o noche, según corresponda.
 - Reforzar el vínculo con la persona al mencionar el nombre del área y el nombre y apellido del representante que lo atendió, personalizando así la despedida y creando una conexión emocional positiva.

Expresión de gratitud:

I. Reconocimiento del contacto:

- Agradecer de la persona usuaria por haberse comunicado con la UVEG, demostrando aprecio por su tiempo y confianza en la institución.
- Transmitir una sensación de valoración hacia la persona usuaria, reconociendo la importancia de su consulta o solicitud para la institución.

Ejemplo de Despedida y Expresión de Gratitud:



Protocolos de ATENCIÓN 2024

"Gracias por haberse comunicado con el Departamento de [Nombre del área]. Le deseamos un(a) excelente [día/tarde/noche]. Su solicitud fue atendida por [Nombre y apellido], quedamos a tu disposición para cualquier consulta."



III.-PROTOCOLO DE ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO

La atención a través del correo electrónico requiere la implementación de un conjunto detallado de criterios y prácticas específicas para garantizar una comunicación no solo efectiva, sino también altamente profesional. Este enfoque meticuloso asegura que cada interacción escrita refleje los estándares de excelencia y el compromiso de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG) con la calidad en la atención al personal.

- **Redacción clara y precisa:** Es imperativo que cada correo electrónico sea redactado con la máxima precisión y claridad, asegurando que el mensaje transmitido sea completamente comprensible y exento de ambigüedades.
- **Uso Correcto del Lenguaje:** Se debe realizar una revisión minuciosa del vocabulario utilizado, evitando cualquier error gramatical u ortográfico que pueda afectar la calidad del mensaje y la percepción profesional del remitente.
- **Cuidado de la Imagen Institucional:** Al enviar correos electrónicos en representación de la Universidad, es crucial emplear herramientas de verificación ortográfica y gramatical para mantener una imagen impecable y profesional.
- **Campo de Asunto Requerido:** La inclusión del campo "asunto" es esencial, ya que el encabezamiento juega un papel decisivo en la determinación del destinatario sobre la lectura del mensaje.
- **Evitar el Uso de Mayúsculas:** Es fundamental abstenerse de utilizar mayúsculas sostenidas, ya que, en el contexto digital, esto puede ser interpretado como un tono agresivo o "gritar". Se recomienda el uso de comillas, asteriscos o guiones bajos para enfatizar términos y subrayar información.
- **Estructura Organizada:** Para mejorar la legibilidad y la estructura del correo, se sugiere dividir el contenido en párrafos claros, separados por líneas en blanco, evitando así la sobrecarga de información y facilitando una lectura más amigable.
- **Protección de la Privacidad:** Al enviar correos a múltiples destinatarios, es aconsejable utilizar el campo CCO (copia carbón oculta) para proteger la privacidad de las direcciones de correo de terceros, asegurando así la confidencialidad de la información compartida.

Al seguir estas directrices con rigor y atención, el personal de la UVEG puede garantizar que cada comunicación por correo electrónico no solo cumpla con los más altos estándares de profesionalismo, sino que también refuerce la reputación de la institución como una entidad comprometida con la excelencia y la satisfacción de las personas usuarias.

IV.-PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (PCD)

Objetivo general

El presente protocolo tiene el objetivo general de establecer las pautas básicas de cómo actuar, para brindar atención a alguna persona con discapacidad o con situación de movilidad reducida (adultos mayores, mujeres embarazadas, etc.), para brindar una experiencia de accesibilidad durante la realización de sus trámites, servicios o actividades dentro de la Universidad Virtual del estado de Guanajuato.”

Este protocolo ha sido diseñado con el propósito fundamental garantizar una experiencia inclusiva y accesible en todos los trámites, servicios y actividades proporcionados por la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG).

Mediante la implementación de estas pautas, se busca cumplir con los estándares de accesibilidad, promover un ambiente de respeto, igualdad y dignidad para todas las personas que interactúan con nuestra institución. Este protocolo es un compromiso con la inclusión y la mejora continua en la calidad de nuestros servicios, asegurando que cada persona reciba la atención necesaria para participar plenamente en la vida universitaria.

Alcance

Este protocolo se aplica a todas las áreas y servicios de la UVEG, abarcando tanto el entorno físico como virtual. Incluye directrices para el personal administrativo, docente y de soporte técnico, así como para la infraestructura y las plataformas digitales de la universidad.

Justificación

El desarrollo de este protocolo responde a la necesidad de garantizar la accesibilidad universal y de promover una cultura inclusiva dentro de la UVEG. Reconocemos la diversidad de nuestra comunidad y nos comprometemos a eliminar barreras que puedan limitar la participación de cualquier persona, asegurando que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder a nuestros servicios y disfrutar de una experiencia equitativa y satisfactoria.

Marco de referencia

Este protocolo se enmarca en la normativa establecida por el Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS), e incorpora directrices específicas para atender a personas con las siguientes discapacidades o diversidades funcionales: física, auditiva, visual, intelectual y psicosocial. A continuación, se proporciona una descripción detallada de cada tipo de discapacidad junto con los pasos generales para garantizar una atención inclusiva y adecuada.

El protocolo se fundamenta en los principios establecidos en el artículo 4, fracciones VII, IX, XI y XVI de la Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato, asegurando que los derechos de las personas con discapacidad sean respetados y promovidos en todas las interacciones dentro de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG).

Fracción VII: Prioridad en la Atención: La administración pública estatal o municipal debe otorgar prioridad en los trámites y servicios solicitados por personas con discapacidad, garantizando una atención preferente y expedita.

Fracción IX: Uso Exclusivo de Servicios Adaptados: Las personas con discapacidad tienen derecho a utilizar de forma exclusiva los espacios adaptados y servicios especializados destinados para ellas, asegurando su accesibilidad y comodidad.

Fracción XI: Libre Tránsito: Es esencial asegurar que las personas con discapacidad puedan transitar libremente, sin encontrar obstrucciones ni obstáculos en su camino, facilitando su movilidad en todas las áreas de la universidad.

Fracción XVI: No Discriminación: Las personas con discapacidad deben ser tratadas con igualdad y respeto, sin ser objeto de discriminación alguna debido a su condición. Se debe promover un ambiente inclusivo y respetuoso en todas las interacciones.

• Atención a los distintos tipos de Discapacidad

➤ Discapacidad Física

Descripción

La discapacidad física se define por la presencia de restricciones en la capacidad para realizar movimientos, sin importar la etiología (cerebral, muscular, etc.). Este tipo de discapacidad puede variar significativamente en su origen y severidad, afectando no solo la movilidad, sino también otras áreas funcionales como el habla y la manipulación de objetos.

Las personas con discapacidad física a menudo enfrentan desafíos adicionales en la comunicación, lo que puede manifestarse en una expresión oral o escrita más lenta y dificultosa. Estos impedimentos requieren un enfoque comprensivo y adaptado a cada individuo para garantizar una interacción efectiva y respetuosa.}

Consideraciones

- Las necesidades de una persona con discapacidad física dependen de sus capacidades funcionales específicas.
- Si la discapacidad afecta las extremidades superiores, la persona puede escribir más despacio.

- Las faltas graves pueden ocurrir debido a tratamientos médicos recurrentes.
- Es crucial garantizar la accesibilidad a las instalaciones, considerando posibles barreras arquitectónicas.

Recomendaciones de Atención

- **Interacción en grupo:** No hablar con otras personas fuera de la vista de la persona con discapacidad.
- **Tiempo para expresarse:** Permitirle tiempo suficiente para expresarse, especialmente si hay dificultades en el habla.
- **Claridad en la comunicación:** Informar si no comprendemos algo durante la conversación y pedir aclaraciones.
- **Ofrecer ayuda:** Preguntar si necesita ayuda y cómo proporcionársela, especialmente en lo referente a la movilidad. Dejar que la persona dirija la asistencia.
- **Respeto a la autonomía:** No empujar la silla de ruedas ni tomar el brazo de alguien con dificultades para caminar sin preguntar primero.
- **Uso del nombre:** Dirigirse a la persona por su nombre.

Atención a una persona en silla de ruedas:

- **Ofrecer ayuda:** Siempre preguntar antes de mover la silla de ruedas si necesita ayuda y de qué tipo.
- **Nivel visual:** Si usted está de pie, busque una silla o póngase en cuclillas para facilitar la conversación.
- **Manejo de la silla:** La persona con discapacidad conoce mejor su silla; déjela indicar cómo maniobrar.
- **Informar maniobras:** Avisar siempre antes de realizar cualquier maniobra con la silla.
- **Evitar movimientos bruscos:** No empujar la silla demasiado rápido ni girarla bruscamente.
- **Bloquear frenos:** Asegurarse de bloquear los frenos de la silla correctamente.
- **Cuidado al levantar:** No levantar la silla por los brazos, ya que esto puede causar accidentes.
- **Terreno desigual:** Inclinar la silla sobre las ruedas grandes para evitar caídas en terrenos irregulares.
- **Franquear escalones:** Inclinar la silla hacia atrás hasta equilibrarla, luego bajar y subir el peldaño perpendicularmente.
- **Transferencia de la silla:** Frenar la silla, levantar el reposapiés, pasar el brazo alrededor de la cintura y bajo los muslos, colocar el brazo de la persona alrededor de su cuerpo, y levantar con cuidado.
- **Espacio personal:** La silla de ruedas es parte del espacio personal de la persona; no se apoye ni la mueva sin permiso.

Implementando estas directrices con precisión y respeto, el personal de la UVEG garantizará una atención inclusiva y digna para las personas con discapacidad física, promoviendo una experiencia accesible y satisfactoria en todas sus interacciones dentro de la universidad.

➤ Discapacidad auditiva

Descripción

La discapacidad auditiva se define por la reducción parcial o total de la capacidad para escuchar sonidos en una o ambas orejas, lo que introduce barreras de comunicación en la vida cotidiana de las personas afectadas. Estas barreras pueden dificultar la interacción social, el acceso a la información y la participación en diversas actividades, requiriendo estrategias y apoyos específicos para garantizar una comunicación efectiva y la plena inclusión en todos los ámbitos de la vida.

Consideraciones

- **Medios de información alternativos:** La principal necesidad de las personas con discapacidad auditiva es el acceso a medios de información visuales que compensen la falta de comunicación auditiva. Esto incluye el uso de lengua de señas, subtítulos, carteles, rótulos y otros signos visuales que suplan la información habitualmente transmitida de manera oral.”
- **Limitaciones de la lectura labial:** La lectura labial, aunque útil, presenta numerosas limitaciones que dificultan una comprensión completa del mensaje. Entre estas limitaciones se incluyen:
 - ✓ **Mala iluminación:** La falta de una adecuada iluminación puede dificultar la visibilidad de los movimientos labiales.
 - ✓ **Elementos de distracción:** Distracciones en el entorno pueden desviar la atención y dificultar la concentración necesaria para interpretar los movimientos labiales.
 - ✓ **Distancia insuficiente:** Una distancia excesiva entre el hablante y la persona que lee los labios puede hacer que los movimientos sean difíciles de discernir.
 - ✓ **Mala vocalización:** La articulación deficiente de las palabras por parte del hablante puede complicar la interpretación correcta de los movimientos labiales.

Incluso en condiciones óptimas, un experto en lectura labial puede interpretar solo alrededor del 30% del mensaje. Este porcentaje puede incrementarse ligeramente mediante la contextualización de la información y las habilidades específicas del lector labial, pero nunca se llegará a una comprensión total del mensaje. Por ello, la lectura labial debe ser complementada con otros medios visuales de comunicación para asegurar que la información sea completamente accesible.

- **Subtitulación de contenidos audiovisuales:** Es fundamental garantizar que las personas con discapacidad auditiva tengan acceso a la totalidad de la información transmitida en medios audiovisuales. Para lograrlo, es necesario subtitular todos los contenidos que incluyan voces en off, tales como emisiones televisivas, proyecciones de video o DVD. La subtitulación escrita asegura que los espectadores con discapacidad auditiva puedan seguir el contenido de manera completa y sin perder ningún detalle importante.
- **Transmisión de información auditiva** Para las personas con discapacidad auditiva, la información transmitida a través del sentido auditivo es, en muchos casos, parcial o completamente inaccesible. Por consiguiente, es imperativo garantizar que esta información se transmita de manera visual y simultánea, lo que permite una comunicación eficaz y equitativa. Al hacerlo, se asegura que todos los individuos, independientemente de sus capacidades sensoriales, puedan acceder a la información de manera equitativa y comprensiva.
- **Alarmas y señales visuales:** Las personas con discapacidad auditiva no perciben correctamente sonidos de vital importancia, como las alarmas de incendios. Por lo tanto, es necesario instalar alarmas visuales en los espacios que frecuentan para garantizar su seguridad.
- **Comunicación a larga distancia:** La comunicación a través de teléfonos convencionales resulta complicada para personas con discapacidad auditiva. Es necesario proporcionar servicios públicos de comunicación adaptados, como teléfonos de texto o videoconferencia, para asegurar que puedan comunicarse eficazmente a larga distancia.

Recomendaciones de atención

- **Iluminación y posicionamiento:** Para garantizar una comunicación efectiva, es fundamental ubicarse en un entorno bien iluminado y adoptar una posición que permita que su rostro esté claramente visible para persona con discapacidad auditiva.
- **Señales de atención:** Para llamar la atención de la persona con discapacidad auditiva, utilice suavemente un par de golpecitos en el brazo o el hombro.
- **Comunicación directa:** Diríjase a la persona de frente, permitiéndole ver sus labios y asegurándose de que la iluminación sea óptima para facilitar la lectura labial.
- **Limitaciones de los audífonos:** Tenga en cuenta que los audífonos no proporcionan una audición completa, por lo que la lectura labial sigue siendo crucial para la comprensión.
- **Clara articulación y ausencia de obstáculos** Es fundamental garantizar una articulación clara al hablar y evitar cualquier obstrucción en la zona de la boca que pueda dificultar la vocalización, como bolígrafos, manos o chicles.
- **Tranquilidad y estrategia de comunicación:** Es crucial mantener la serenidad en todo momento, evitando elevar la voz innecesariamente. Opte por la estrategia de



comunicación más apropiada según el contexto, ya sea a través de gestos, señales simples o la escritura, para asegurar una interacción efectiva y respetuosa.

- **Frases concisas y modulación natural:** Utilice frases breves y concisas, y module su voz de manera natural para una mejor comprensión.
- **Repetición y verificación:** Repita las indicaciones o la información si es necesario y verifique si la persona puede leer, lo que puede facilitar la entrega del mensaje.
- **Control del volumen:** Evite elevar excesivamente el volumen de su voz a menos que sea solicitado expresamente por la persona.
- **Canal visual preferente:** Recuerde que las personas sordas tienden a depender en gran medida del canal visual para acceder a la realidad circundante.
- **Uso de la lengua oral:** En el caso de que no exista un lenguaje compartido de señas como canal de comunicación, es fundamental expresarse oralmente con una pronunciación clara y a un ritmo pausado para garantizar la comprensión óptima del mensaje.

➤ Discapacidad visual

Descripción

La discapacidad visual, un espectro de condiciones que abarcan desde la pérdida total de la visión hasta una disminución parcial de la misma, es una realidad que demanda comprensión y atención especializada. Este término se divide en dos categorías principales: ceguera, que implica la incapacidad total para ver, y baja visión, que representa una pérdida visual parcial pero significativa.

Es crucial reconocer que el sentido de la vista desempeña un papel fundamental en nuestra percepción del mundo que nos rodea, siendo responsable de la asimilación del 80% de la información que recibimos del entorno. Por lo tanto, comprender las complejidades de la discapacidad visual y su impacto en la vida cotidiana es fundamental para brindar un servicio inclusivo y de calidad.

- **Ceguera**

La ceguera implica una pérdida total o casi total de la visión. Las personas ciegas no tienen percepción visual o tienen una percepción extremadamente limitada de la luz y las formas.

Las personas ciegas deben confiar en otros sentidos y herramientas de asistencia, como el tacto, el oído, el uso de bastones blancos, perros guía y tecnologías de asistencia para realizar sus actividades diarias.

Consideraciones

- **Percepción y Movilidad:** Las personas ciegas experimentan una percepción y movilidad diferentes en sus desplazamientos, a menudo dependiendo de herramientas como el bastón blanco o los perros guía para navegar con seguridad en su entorno.
- **Lectura en Braille:** La lectura en Braille es fundamental para quienes son ciegos, pero este sistema presenta una velocidad de lectura considerablemente más lenta en comparación con la lectura estándar.
- **Limitaciones en la Información visual:** La información exclusivamente visual, como carteles indicativos o gráficos, resulta inaccesible para las personas ciegas, lo que subraya la importancia de alternativas táctiles o auditivas.
- **Impacto de la contaminación acústica:** La contaminación acústica, caracterizada por el ruido constante en entornos como cafeterías, aulas o medios de transporte, puede provocar una pérdida significativa de información para quienes dependen en gran medida de sus sentidos auditivos para compensar la falta de visión.

Al comprender estas consideraciones y adoptar prácticas inclusivas, podemos mejorar la experiencia y la accesibilidad para las personas con ceguera dentro de nuestra comunidad universitaria.

Recomendaciones de atención

- **Presentación e identificación:** Al iniciar la interacción, es crucial presentarse de manera clara y proporcionar una identificación sin demora. Además, procure mantener contacto visual para que la persona pueda percibir mejor el sonido y sentirse más cómoda en la conversación.
- **Descriptividad en la comunicación:** Sea lo más descriptivo posible al abordar cualquier tema. Es fundamental equiparar las condiciones de acceso a la información para garantizar una comunicación efectiva, sin dejar a la persona ciega en desventaja.
- **Comunicación directa:** Evite el uso de intermediarios al dirigirse a la persona con ceguera. Hable directamente con ella para facilitar la comunicación y fomentar un ambiente de inclusión.
- **Volumen de voz:** No es necesario elevar la voz al hablar con una persona ciega, ya que su capacidad auditiva suele estar intacta. Mantenga un tono de voz natural y modulado.
- **Saludo y orientación espacial:** Al saludar, si la persona no extiende la mano, puede tomar la suya para indicar que desea saludar. Además, señale la presencia de otras personas en el entorno y proporcione indicaciones claras sobre la orientación espacial, utilizando términos como "a su izquierda" o "a su derecha".
- **Claridad en la comunicación verbal:** Evite el uso de pronombres ambiguos como "aquí" o "allí". En su lugar, utilice términos que indiquen directamente la orientación espacial para facilitar la comprensión.



- **Lenguaje no verbal:** Evite sustituir el lenguaje verbal con gestos, ya que la persona ciega no podrá percibirlos. En su lugar, utilice palabras claras y descripciones detalladas.
- **Términos sensibles:** Utilice con naturalidad términos como "ciego", "ver" o "mirar", sin considerarlos tabúes. Esto ayuda a normalizar la conversación y a eliminar barreras lingüísticas.
- **Evitar exclamaciones con reacción angustiante:** Evite expresiones como "¡ay!" o "¡cuidado!" que puedan generar ansiedad en la persona ciega. En su lugar, proporcione información clara sobre cualquier peligro presente en el entorno.
- **Lectura de documentos:** Si se lee algún documento a la persona ciega, hágalo lentamente y con claridad, evitando resúmenes o comentarios adicionales que puedan dificultar la comprensión.
- **Compasión y empatía:** Evite expresiones compasivas que puedan hacer sentir a la persona ciega como objeto de lástima. Trate a la persona con respeto y dignidad en todo momento.

Al implementar estas recomendaciones con sensibilidad y comprensión, podemos crear un entorno más inclusivo y accesible para las personas con ceguera dentro de nuestra comunidad universitaria.

En desplazamientos

- **Iniciativa y guía:** No tome a la persona sin su consentimiento; permita que sea ella quien lo agarre a usted. Camine un paso adelante para indicar la dirección correcta, asegurándose de mantener una marcha cómoda y constante.
- **Espacios estrechos:** Al pasar por un espacio estrecho, facilite que la persona se desplace detrás de usted para su protección y seguridad, guiándola con calma y claridad.
- **Escaleras y pasamanos:** Antes de comenzar a subir o bajar escaleras, anuncie claramente el primer y último escalón. Coloque la mano de la persona en el pasamanos para ofrecer estabilidad y confianza durante el trayecto.
- **Marcha suave:** Reduzca la velocidad de su marcha para evitar cualquier posible roce o golpe. Mantenga un ritmo que permita a la persona con ceguera sentirse segura y cómoda.
- **Asistencia en el baño:** Si la persona necesita ir al baño, acompáñela y ofrézcale una explicación detallada de la disposición del lugar: la ubicación de la taza, el papel, la cisterna y el lavabo. Espere afuera, respetando su privacidad y autonomía.

Adicionales

- **Puertas y entradas:** Al llegar a una puerta, informe si se abre hacia dentro o hacia fuera y permita que la persona la toque antes de pasar, ofreciéndole la orientación necesaria para un cruce seguro.

- **Obstáculos y terreno irregular:** Anticipe y describa cualquier obstáculo o irregularidad en el terreno, como baches o desniveles. Proporcione indicaciones claras y concisas para evitar tropezones o caídas.
- **Asientos y mobiliario:** Al llegar a un asiento, guíe la mano de la persona hasta el respaldo o el brazo de la silla para que pueda sentarse de manera segura. Indique la posición de otros muebles cercanos para evitar colisiones.
- **Comunicación Continua:** Mantenga una comunicación constante y clara durante todo el desplazamiento. Haga preguntas abiertas para asegurarse de que la persona se siente cómoda y segura, ajustando su asistencia según sea necesario.

Implementar estas prácticas de manera meticulosa y sensible no solo garantiza la seguridad y el bienestar de las personas con ceguera, sino que también fortalece el compromiso de la UVEG con la inclusión y la accesibilidad universal.

- **Déficit Visual**

Se refiere a una disminución significativa de la visión que no puede corregirse completamente con gafas, lentes de contacto, medicación o cirugía. Las personas con baja visión todavía tienen algo de visión útil.

Afecta la capacidad para realizar tareas cotidianas como leer, escribir, reconocer caras, y moverse de manera segura.

Consideraciones

- **Lectura y accesibilidad:** La lectura puede ser un proceso más lento para estas personas, ya que a menudo requieren textos ampliados o material en alto contraste. Proporcionar documentos en formatos accesibles, como texto en grandes caracteres o medios digitales adaptados, es crucial para asegurar su comprensión y participación plena.
- **Escritura adaptada:** La escritura también puede ser pausada y meticulosa, utilizando herramientas especiales como lápices y rotuladores de alto contraste que permiten una mejor visualización y legibilidad de las palabras escritas. Facilitar el acceso a estos instrumentos y proporcionar superficies de escritura adecuadas es esencial para su autonomía y eficiencia.

Recomendaciones de atención

- **Iluminación y contraste:** Asegurar una iluminación adecuada y el uso de contrastes fuertes en señales y documentos puede mejorar significativamente la visibilidad para personas con déficit visual. Implementar iluminación directa y evitar reflejos también contribuye a una mejor percepción visual.
- **Tecnología de asistencia (también llamada tecnología de apoyo):** Promover el uso de esta tecnología, como lupas electrónicas, software de ampliación de pantalla y dispositivos de lectura en voz alta, puede ser fundamental para mejorar la accesibilidad y la independencia de las personas con déficit visual.

- **Capacitación del personal:** Capacitar al personal de la UVEG en técnicas de asistencia y comunicación adaptadas a personas con déficit visual asegura una atención inclusiva y efectiva. Esto incluye aprender a describir verbalmente los elementos visuales y a guiar físicamente a los usuarios de manera segura.
- **Entorno físico adaptado:** Adaptar el entorno físico, como la señalización táctil y en braille, y la eliminación de obstáculos en los pasillos y áreas comunes, contribuye a crear un espacio accesible y seguro para todos los usuarios.
- **Documentación accesible:** Asegurar que todos los materiales informativos y educativos estén disponibles en formatos accesibles, incluyendo braille, texto ampliado, y medios digitales compatibles con lectores de pantalla, es esencial para la plena participación de las personas con déficit visual en las actividades académicas y administrativas.
- **Comunicación inclusiva:** Adoptar prácticas de comunicación inclusiva, como describir claramente el entorno y los materiales visuales, y confirmar que la información ha sido entendida correctamente, mejora la interacción y la satisfacción de los usuarios con déficit visual.
- **Sensibilización y empatía:** Fomentar una cultura de sensibilización y empatía hacia las personas con déficit visual, promoviendo el respeto y la comprensión de sus necesidades específicas, contribuye a un ambiente más inclusivo y acogedor dentro de la comunidad universitaria.

Estas consideraciones y recomendaciones buscan asegurar que la UVEG brinde una atención integral y de alta calidad a las personas con déficit visual, garantizando su inclusión y participación plena en todas las actividades universitarias.

En desplazamientos

- **Comunicación Directa:** No se debe asumir cuánto puede ver una persona con déficit visual ni las actividades que puede realizar. Es fundamental preguntar directamente y de manera abierta sobre sus necesidades y preferencias.
- **Resaltar aspectos relevantes del entorno:**
 - **Visibilidad Mejorada:** Facilitar la identificación de elementos importantes del entorno resaltándolos visualmente. Esto incluye:
 - **Marcos de puertas:** Utilizar colores contrastantes para destacar los marcos de las puertas.
 - **Escaleras:** Marcar claramente el primer y último escalón con colores o texturas contrastantes.
 - **Pasamanos:** Asegurarse de que los pasamanos sean fácilmente identificables mediante colores y texturas que destaquen.
 - **Señalización táctil:** Incorporar señalización táctil y en braille donde sea necesario para complementar la información visual.

- **Acompañamiento Adaptado:** Al acompañar a una persona con déficit visual, preguntar si necesita apoyo y de qué manera. Caminar un paso adelante para guiar, permitiendo que la persona se sujete del acompañante si lo desea.
- **Espacios Estrechos:** Al atravesar espacios estrechos, indicar verbalmente la necesidad de que la persona se coloque detrás del acompañante para mayor seguridad.
- **Escaleras y Obstáculos:** Anunciar la presencia de escaleras u otros obstáculos y guiar la mano de la persona hacia el pasamanos o punto de apoyo adecuado.
- **Reducción de Velocidad:** Mantener un ritmo de caminata moderado para evitar tropezones y golpes accidentales.

➤ Discapacidad intelectual

Descripción

La discapacidad intelectual es una condición caracterizada por limitaciones significativas en las habilidades cognitivas y adaptativas de una persona. Estas habilidades son fundamentales para el funcionamiento diario y la capacidad de adaptarse a diversas situaciones y entornos.

La manifestación de la discapacidad intelectual está intrínsecamente relacionada con la interacción del individuo con su entorno. Por lo tanto, el grado de discapacidad no solo depende de las capacidades individuales, sino también de las barreras y obstáculos presentes en su entorno. Un entorno más inclusivo y accesible puede mitigar las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad intelectual, haciendo que su discapacidad sea menos aparente y su vida más autónoma.

Las personas con discapacidad intelectual pueden experimentar mayores desafíos en el aprendizaje, la comprensión y la comunicación en comparación con sus pares. Estos desafíos pueden incluir dificultades para adquirir conocimientos académicos, interpretar y procesar información, y expresarse de manera efectiva. Por ello, es crucial proporcionarles el apoyo adecuado y adaptar los entornos educativos, laborales y sociales para facilitar su participación y desarrollo pleno.

Consideraciones

- **Importancia de las rutinas y estructuras:** Las personas con discapacidad intelectual tienden a desenvolverse de manera más eficaz dentro de entornos que proporcionan rutinas y estructuras bien definidas.
- **Respuesta a circunstancias inesperadas:** Generalmente, las personas con discapacidad intelectual presentan dificultades significativas para adaptar su comportamiento en respuesta a situaciones imprevistas o cambios en su entorno.
- **Desafíos en el comportamiento adaptativo:** Las dificultades relacionadas con el comportamiento adaptativo son particularmente evidentes en las interacciones sociales de las personas con discapacidad intelectual.

- **Diversidad de rasgos físicos:** En el caso de las personas con discapacidades intelectuales moderadas, existe una notable variabilidad en cuanto a los rasgos físicos.

Recomendaciones de atención

- **Comunicación y paciencia:** Cuando interactúe con una persona que tiene dificultades para comunicarse, es fundamental abordar la situación con paciencia y empatía. Proporcione el tiempo necesario para que la persona pueda expresar sus pensamientos y necesidades sin sentirse presionada.
- **Confirmación de la comprensión:** Asegúrese de que la persona ha comprendido plenamente la información y las instrucciones proporcionadas. Esto puede implicar la repetición de la información, el uso de preguntas abiertas para verificar la comprensión y la observación de señales no verbales que indiquen confusión o entendimiento.
- **Simplificación y claridad:** Proporcione la información de manera clara, sencilla y pausada. Evite el uso de términos técnicos o complejos que puedan resultar difíciles de entender. Adapte su lenguaje y estilo de comunicación al nivel de comprensión de la persona, utilizando frases cortas y directas.
- **Evitar juicios y calificaciones:** Mantenga una comunicación libre de juicios o calificaciones sobre las limitaciones de la persona. La conversación debe centrarse en el apoyo y el respeto, evitando cualquier comentario que pueda ser percibido como despectivo o estigmatizante. Es esencial fomentar un ambiente de aceptación y dignidad.
- **Asistencia de terceros:** En casos de discapacidad intelectual severa, donde la persona pueda tener dificultades significativas para expresarse oralmente, permita la asistencia de un tercero que pueda facilitar la comunicación. Este asistente puede actuar como un intermediario, ayudando a interpretar y expresar las necesidades y deseos de la persona de manera más efectiva.

En conclusión, la atención a personas con discapacidad intelectual requiere un enfoque cuidadoso y adaptado que priorice la paciencia, la claridad y el respeto.

Proporcionar un entorno de apoyo y utilizar estrategias de comunicación inclusivas son claves para mejorar la calidad de la interacción y asegurar que las necesidades de la persona sean comprendidas y atendidas adecuadamente.

➤ Discapacidad psicosocial

Descripción:

La discapacidad psicosocial se define como una alteración, ya sea temporal o permanente, que afecta los ámbitos emocionales, cognitivo y/o del comportamiento de una persona. Esta condición impacta de manera significativa los procesos psicológicos fundamentales, tales como la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje y el lenguaje.

Como resultado, las personas que presentan una discapacidad psicosocial experimentan dificultades considerables para adaptarse de manera funcional a su entorno cultural y social. Esta incapacidad de adaptación puede generar diversos grados de malestar subjetivo, afectando su calidad de vida y su capacidad para participar plenamente en actividades cotidianas.

Consideraciones:

- **Capacidad intelectual y tratamiento farmacológico:** A pesar de poseer una capacidad intelectual adecuada, las personas en cuestión enfrentan el desafío de equilibrar su potencial cognitivo con los efectos potencialmente adversos del tratamiento farmacológico que reciben. Estos medicamentos, aunque destinados a mitigar los síntomas de su condición, pueden incidir negativamente en su rendimiento intelectual, lo que requiere una atención cuidadosa y una gestión integral de su salud.
- **Barreras de integración social:** La integración social de estas personas se ve significativamente obstaculizada por diversas barreras, que pueden ser tanto estructurales como sociales. Estas barreras pueden manifestarse en forma de estigmatización, discriminación o falta de accesibilidad en los entornos sociales y laborales, lo que limita su participación activa en la comunidad.
- **Dificultades de adaptación y crisis emocionales:** La capacidad de adaptación de estas personas se ve comprometida frente a situaciones novedosas o estresantes, lo que a menudo desencadena crisis de ansiedad y angustia. Estas reacciones emocionales intensas pueden ser desencadenadas por cambios en su entorno, desafíos en sus relaciones interpersonales o la presión de las expectativas sociales, lo que subraya la importancia de un apoyo emocional y terapéutico continuo.
- **Barreras sociales y actitudinales:** Contrario a lo que se podría pensar, las principales barreras que enfrentan estas personas no son de naturaleza arquitectónica, sino más bien actitudinales. Las actitudes negativas, los prejuicios y la falta de empatía por parte de otros individuos representan obstáculos significativos para su inclusión y participación plena en la sociedad. Superar estas barreras requiere un cambio cultural y una mayor conciencia sobre la diversidad y la inclusión.

Recomendaciones de atención:

- **Identificación no evidente:** Es importante tener en cuenta que la discapacidad mental puede no ser evidente de inmediato, especialmente en individuos que están en proceso de rehabilitación y mantienen una estabilidad gracias a la medicación. Esta comprensión es fundamental para ofrecer un apoyo adecuado y evitar malentendidos.

- **Superación de mitos:** Es un error creer que las personas con discapacidad son siempre alteradas o violentas. Cada individuo es único y debe ser tratado con respeto y comprensión.
- **Gestión de conflictos:** En caso de que la persona se altere, mantenga la calma y evalúe la situación. Evite participar en discusiones y busque soluciones concretas para resolver la situación de manera efectiva y pacífica.
- **Paciencia y comprensión:** Tenga en cuenta que la persona puede tener dificultades para expresarse al mismo ritmo que piensa. Sea paciente y bríndele el tiempo necesario para comunicarse adecuadamente.
- **Empatía y comprensión:** Muestre empatía hacia la situación de la persona y hágale saber que usted comprende sus dificultades. Escuche activamente y demuestre interés genuino por ayudar.
- **Evitar juicios y etiquetas:** Evite calificar o juzgar la limitación de la persona. En lugar de ello, enfoque la atención en las necesidades específicas y en encontrar soluciones que promuevan la inclusión y la igualdad de oportunidades.

Implementar estas recomendaciones garantizará una atención respetuosa, empática y efectiva para todas las personas, contribuyendo a crear un ambiente inclusivo en la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato.

V.-PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN ALTA AFLUENCIA

Objetivo general

El propósito primordial es establecer un conjunto de directrices generales destinadas a orientar a todo el personal servidor de la UVEG ante situaciones en las que se observe un incremento considerable en el flujo de personas usuarias que requieren algún tipo de trámite o servicio, garantizando una atención eficiente, satisfactoria y de calidad durante estos períodos de mayor demanda.

Aplicabilidad del protocolo en alta afluencia

La aplicación de este protocolo durante momentos de alta afluencia es imperativa para todos los miembros del equipo de servicio público en la UVEG. Se requiere la participación activa y coordinada de todo el personal de la institución para garantizar una atención completa y efectiva, así como para proporcionar la orientación mínima requerida a las personas usuarias durante estos períodos de mayor demanda. La colaboración integral de cada individuo es esencial para cumplir con los estándares de servicio establecidos y para satisfacer las necesidades de las personas de manera óptima.

Alta afluencia

El término "alta afluencia" se refiere a un notable aumento en el número de personas usuarias que solicitan o llevan a cabo trámites o servicios dentro de la UVEG, superando los niveles habituales de actividad. Este incremento inusual en la demanda puede derivar en una mayor necesidad de recursos y una atención más eficiente por parte del personal de la institución para satisfacer las necesidades de las personas usuarias de manera oportuna y efectiva.

Insumos para la atención en alta afluencia

En el contexto de la atención durante periodos de alta afluencia, se hace imprescindible contar con recursos adecuados para gestionar eficientemente las necesidades de los usuarios. En este sentido, el catálogo de trámites y servicios de la UVEG emerge como la herramienta fundamental. Este catálogo no solo proporciona una lista exhaustiva de los servicios ofrecidos por la universidad, sino que también incluye detalles específicos sobre cada trámite, facilitando así la orientación y atención precisa a los usuarios durante momentos de alta demanda.

Fases

El presente protocolo se articula en tres etapas fundamentales, cada una diseñada meticulosamente para garantizar la efectividad y el éxito en la gestión de la situación abordada.

- **Identificar la alta afluencia**

La detección de períodos de alta afluencia se caracteriza por el aumento notorio en la demanda de trámites y servicios, tanto en modalidades presenciales como virtuales. Este fenómeno se manifiesta a través de múltiples indicadores, que incluyen el incremento significativo de personas usuarias en las instalaciones de UVEG, así como el notable aumento en la frecuencia de llamadas telefónicas, correos electrónicos recibidos y e incidencias registradas.

- **Colaborar en la atención de las solicitudes desde todas las áreas de la UVEG**

Durante esta fase, es imprescindible fomentar una colaboración proactiva y coordinada entre todo el personal de la UVEG con el fin de ofrecer asistencia integral a las personas usuarias que acuden a nuestras instalaciones. Además, se requiere un compromiso similar para abordar eficientemente las llamadas, correos electrónicos e incidencias asignadas, sin importar el área de adscripción. Este enfoque holístico garantiza una respuesta completa y oportuna a las necesidades de los solicitantes, lo que contribuye significativamente a la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido por nuestra institución.

- **Utilizar el catálogo de trámites y servicios para brindar la atención**

Las fichas detalladas de trámites y servicios, meticulosamente elaboradas de acuerdo con los estándares normativos establecidos por la Ley de Mejora Regulatoria, se erigen como la piedra angular y la referencia primordial para proporcionar datos veraces y actualizados sobre cada requerimiento que se gestiona en la UVEG.

Consideraciones Importantes:

1. Durante el período de alta afluencia, es esencial aplicar las mejores prácticas descritas en los protocolos de atención telefónica, correo electrónico y atención presencial en ventanilla, según corresponda a la modalidad de atención requerida por el usuario.
2. Se debe fomentar siempre que sea posible que los usuarios realicen sus trámites a través de los canales oficiales, siguiendo las directrices establecidas en las cédulas de trámites y servicios oficiales.
3. Además, las cédulas de trámites y servicios están disponibles para consulta pública en el portal web oficial de la UVEG, accesible en www.uveg.edu.mx, brindando así transparencia y acceso fácil a la información para todos los usuarios.

La institución se encuentra en un constante cambio hacia un modelo de servicio altamente avanzado y adaptable. Estos protocolos no solo son esenciales para abordar una diversidad de situaciones con eficacia y precisión, sino que también son manifestaciones tangibles de nuestro firme compromiso con la equidad, la inclusión y la excelencia en la atención al cliente.

Nuestra dedicación a este enfoque integral se traduce en la creación y aplicación de estructuras que trascienden lo convencional, permitiéndonos responder a las necesidades específicas de cada individuo, especialmente aquellos que enfrentan desafíos particulares debido a una discapacidad. A través de una cuidadosa planificación y ejecución de estos protocolos, aseguramos una atención de calidad y coherente, alineada perfectamente con nuestros valores institucionales y los estándares más rigurosos de calidad.

Al adoptar este enfoque integral reafirmamos nuestro compromiso con la creación de un entorno inclusivo y acogedor para todos los miembros de nuestra comunidad. Este compromiso se refleja en cada interacción, donde cada individuo es tratado con el máximo respeto y consideración, sin importar sus circunstancias o necesidades únicas. Es a través de esta dedicación continua que construimos una comunidad más fuerte, donde la diversidad es celebrada y la excelencia en el servicio es una norma fundamental.

Validación



Maestro José Ricardo Narvárez Martínez
Encargado del Despacho de la Rectoría de la
Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

