

Protocolos de **Atención** a las personas usuarias

de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

2025



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Contenido

Mensaje de rectoría	3
Objetivo	4
Alcance	4
Justificación	4
Políticas de atención a las personas usuarias	5
Protocolo de atención en ventanilla	7
Protocolo de atención telefónica	10
Protocolo de atención vía medios digitales (correo electrónico y chat)	14
Protocolo de atención a Personas Con Discapacidad (PCD)	17
Discapacidad Física	19
Discapacidad auditiva	20
Discapacidad visual	22
Discapacidad intelectual	26
Discapacidad psicosocial	27
Protocolo de atención en alta afluencia	29
Validación	31

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, con el objetivo de mejorar 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; por lo que 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.

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 profesionalismo, eficiencia y calidez, reflejando nuestro firme compromiso con la excelencia y el servicio integral a la comunidad.

Atentamente



Ricardo Narváez Martínez
Rector

Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

Protocolo de Atención a las Personas Usuarias

Objetivo

Establecer y sistematizar las directrices y recomendaciones que el personal de ventanilla 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, para garantizar una experiencia empática y de calidad en la atención.

Al adoptar un enfoque estandarizado, aspiramos a que cada interacción sea un fiel reflejo de los valores fundamentales de nuestra institución, 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 académico y administrativo que otorgue servicios de atención a personas usuarias, sin distinción de función o nivel jerárquico, ya sea a través de medios digitales o de forma presencial.

Justificación

La adopción de directrices claras permite al personal de ventanilla ofrecer un inicio, seguimiento y cierre de la interacción, minimizando la posibilidad de inconformidades por parte de las personas usuarias.

- Profesionalismo y eficiencia:** La existencia de un protocolo formaliza y promueve un entorno de profesionalismo facilita la capacitación del personal asegurando que todos estén equipados con las habilidades y técnicas necesarias para cumplir con sus funciones de manera efectiva.
- Inclusión y accesibilidad:** Este protocolo incorpora principios de inclusión y accesibilidad, asegurando que todas las personas usuarias, independientemente de sus circunstancias, tenga una atención equitativa en los servicios de la UVEG.

- **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.
- **Fomento de la confianza institucional:** La confianza en la institución es un pilar fundamental para su éxito y sostenibilidad, por ello, 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.

La aplicación 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 estatales, 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.

Políticas de atención a las personas usuarias

- 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, con las personas usuarias y personal institucional, 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 igualitario, 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, 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. Garantiza que la atención brindada sea inclusiva, accesible y adaptada a las diversas necesidades de todas 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.

XII. Mantenerse informado de los trámites y servicios que presta la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato.

XIII. Tener como prioridad la atención de las personas usuarias.

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.

1. Saludo

- Utilizar un saludo adecuado según la hora del día (Buenos días / Buenas tardes).
- Proyectar una actitud positiva, cordial y empática.
- Realizar contacto visual con la persona usuaria.
- Identificarse con nombre y primer apellido (te atiende [Nombre] [Apellido]).
- Asegurar que la presentación sea clara y audible.
- Formular una pregunta inicial que invite a la conversación y a la identificación del usuario (¿con quién tengo el gusto?).
- Utilizar un tono de voz amable.

2. Desarrollo

- Escuchar con atención los datos de identificación.
- Mantener una actitud de atención e interés, receptiva y empática, asegurando que el usuario se sienta escuchado y comprendido.
- Dirigirse a la persona usuaria por su nombre.
- Formular preguntas abiertas que permitan al usuario expresar claramente sus necesidades y preocupaciones (¿En qué te puedo servir?).
- Utilizar preguntas cerradas cuando sea necesario obtener información específica y detallada.
- Utilizar técnicas de retroalimentación, como parafrasear y resumir, para confirmar la comprensión de las necesidades de la persona usuaria.
- Comunicar claramente la información, pasos a seguir, tiempo estimado de resolución y cualquier acción que se requerida por parte de la persona usuaria de manera concisa y comprensible.
- Evitar el uso tecnicismos, abreviaturas, jergas o términos ambiguos, en caso de utilizar siglas, siempre debe aclararse su significado.

- Asegurar que el usuario perciba la información y las instrucciones proporcionadas, verificando su comprensión cuando sea necesario (¿Tiene alguna duda sobre la información brindada?).

Durante el desarrollo de la atención de ventanilla, se pueden presentar los siguientes escenarios:

- a) **La solicitud con atención en primer nivel:** Es cuando el personal de ventanilla brinda la atención inmediata a la solicitud de la persona usuaria.
- b) **La solicitud con atención en segundo nivel:** Se da cuando el personal de ventanilla no cuenta con la información completa y es necesario canalizar a la persona usuaria con el área correspondiente, quién brindará la atención dando continuidad y cierre del protocolo.
- c) **No resolución inmediata:** Cuando la solicitud de la persona usuaria requiere de un procedimiento de gestión con diferentes áreas de la universidad, el personal de ventanilla deberá indicar a la persona usuaria el procedimiento de atención, el tiempo y medio de seguimiento a su solicitud.

3. Despedida

- Formular una pregunta abierta que invite al usuario a expresar cualquier necesidad adicional (¿Hay algo más en lo que te pueda ayudar?).
- 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.
- 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?).
- Explicar brevemente la importancia de su retroalimentación para mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

- Agradecer a la persona usuaria por su tiempo y confianza en los servicios que ofrece la universidad (Gracias por tu tiempo y por confiar en nosotros. Esperamos haber sido de ayuda).
- Ofrecer un canal de contacto para futuras consultas (Si necesitas más asistencia en el futuro, no dudes en contactarnos) y despedirse reforzando los datos del personal de ventanilla que atendió a la persona usuaria.

Recomendación para la atención de personas usuarias con conductas conflictivas en ventanilla.

- Mantener la calma y la compostura en situaciones difíciles, demostrando control emocional y profesionalismo.
- Permitir que la persona usuaria manifieste su sentir, evite interrumpir o completar sus oraciones.
- Escuchar y empatizar con el usuario, reconociendo sus preocupaciones y buscando soluciones constructivas, agradecer los comentarios u ofrecer disculpas si la situación lo amerita.
- Evitar levantar la voz al hablar con la persona usuaria, siempre moderar el tono de voz y mantener la actitud positiva.
- No tomar las palabras u acciones de la persona usuaria como un ataque personal.
- Informar el procedimiento de trámite o servicio a seguir para resolver el problema, asegurando que la persona usuaria se sienta apoyada y respetada en todo momento.
- Observar el lenguaje corporal y verbal, si se identifica que la persona usuaria presenta una conducta que sobrepasa lo aceptable, pedir amablemente respeto (utilizar lenguaje asertivo).
- Si identifica la pérdida de control en la atención, solicitar apoyo a su jefe inmediato.
- Cumplir con los acuerdos realizados con la persona usuaria, durante el desarrollo de la atención.

Protocolo de atención telefónica

El protocolo de atención telefónica ha sido diseñado para su implementación en todas las áreas de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG), con el objetivo de unificar y estandarizar la calidad del servicio telefónico, asegurando que cada interacción se realice con la máxima eficiencia, profesionalismo y empatía.

1. Saludo

- Señalar con precisión el departamento o área de la UVEG desde donde se realiza la atención (Mesa de ayuda).
- Mencionar el momento del día en que se realiza la atención (Buenos días / Buenas tardes).
- Indicar claramente el nombre y primer apellido de la persona que atiende la llamada, lo que añade un toque personal y profesional a la conversación (Te atiende [Nombre] [Apellido]).
- Formular una pregunta que permita identificar a la persona usuaria (¿Con quién tengo el gusto?).

2. Desarrollo

- Escuchar con atención los datos de identificación de la persona usuaria.
- Dirigirse a la persona usuaria por su nombre.
- Registrar los datos relevantes, incluyendo el nombre completo de la persona usuaria, su matrícula, programa de estudio y número de teléfono.
- Escuchar con atención plena, asegurándose de captar todos los detalles proporcionados por la persona usuaria.
- Mostrar empatía y paciencia, permitiendo que la persona se exprese con claridad y sin prisa.
- Evitar interrumpir a la persona usuaria o complementar sus oraciones.
- Mantener un tono de voz moderado, claro, pausado y una actitud positiva durante la atención (No levantar la voz).
- Evitar emitir juicios de valor o culpar a la persona usuaria u otros colaboradores de la universidad.
- Parafrasear o resumir lo que la persona usuaria señaló, para confirmar la exactitud de la información recibida.

- Hacer preguntas aclaratorias si es necesario para asegurar la comprensión total de los datos proporcionados.
- Emplear preguntas abiertas que permitan a la persona usuaria explicar su situación de manera detallada y precisa.

Durante el desarrollo de la atención telefónica, se pueden presentar los siguientes escenarios:

- a) **La solicitud con atención en primer nivel:** En este caso se puede dar atención inmediata a la solicitud de la persona usuaria, la información debe ser transmitida de manera cordial, cuidando el volumen y tono de la voz. Habrá que transmitir seguridad y confianza, intentando ser concreto y preciso en la información.
- b) **La solicitud con atención en segundo nivel:** Para los casos en que la solicitud de la persona usuaria sea necesario canalizar con el área correspondiente, se deberá informar la necesidad de transferir la llamada ([Permitame un momento por favor voy a consultar su información o trasferir la llamada por] la persona usuaria no podrá esperar en línea por más de 2 minutos).

Nota: Al transferir la llamada se espera 3 tonos, si no hay respuesta de la extensión, se regresará con la persona usuaria, agradeciendo la espera (Gracias por su amable espera), proporcionar el número de extensión, nombre de la persona con la que se está intentando transferir y tomar los datos (nombre completo, correo electrónico, números de teléfono, motivo de su llamada) para canalizar su duda con el área correspondiente, para devolver la llamada en un plazo no mayor a 24 horas hábiles.

- c) **No resolución inmediata:** Cuando la solicitud de la persona usuaria requiere de un procedimiento de gestión con diferentes áreas de la universidad, se le indicará a la persona usuaria el procedimiento de atención, el tiempo y medio de seguimiento a su solicitud.

Nota: Para el caso de Mesa de Ayuda, podrá levantar un reporte de incidencia, para dar seguimiento a la solicitud de la persona usuaria.

3. Despedida

- Confirmar la finalización de la interacción con una pregunta abierta que invita al usuario a expresar cualquier duda que pueda tener de la información brindada (¿Tienes alguna duda?).
- Demostrar disposición para seguir colaborando y ofrecer apoyo adicional si es necesario (¿Hay algo más en lo que te pueda ayudar?).
- 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 o la tarde, según corresponda (Gracias por haberse comunicado con [área que brindó la atención. Le deseamos un(a) excelente [día/tarde]).
- Reforzar el vínculo con la persona al mencionar el nombre del área y el nombre y apellido de la persona de ventanilla que le atendió, personalizando así la despedida y creando una conexión emocional positiva (Su solicitud fue atendida por [Nombre y apellido], quedamos a tu disposición para cualquier consulta).

Recomendación para la atención de personas usuarias con conductas conflictivas en vía telefónica.

- Mantener la calma, reflejar una actitud de atención, positiva y cordialidad; evitando mostrar inseguridad, ansiedad o impaciencia.
- Dejar que la persona usuaria hable y exprese su necesidad.
- Escuchar y empatizar con la solicitud de la persona usuaria, reconociendo sus preocupaciones, emociones y frustraciones.
- Evitar interrumpir o completar sus oraciones.
- Evitar levantar la voz al hablar con la persona usuaria.
- Agradecer los comentarios u ofrecer disculpas si la situación lo amerita.
- No tomar las palabras de la persona usuaria como un ataque personal.
- Brindar información conforme al procedimiento del trámite o servicio.
- No prometer, ni comprometerse a cosas que se pueden cumplir.

- Utilizar lenguaje asertivo para pedir respeto, ante conductas o comentarios que sobrepasa lo aceptable.
- Invitar a hacer uso del Buzón de quejas, como medio para dar tratamiento a la solicitud.
- Solicitar apoyo a su jefe inmediato, si se identifica la pérdida de control en la atención con la persona usuaria.



Protocolo de atención vía medios digitales (correo electrónico y chat)

En la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato la atención de las personas usuarias se realiza principalmente a través de medios digitales, por lo que se requiere la implementación de un conjunto detallado de recomendaciones para garantizar una comunicación efectiva y profesional.

Recomendaciones generales:

- **Elementos de la interacción:** Toda atención realizada por un medio digital, deberá estar acompañada de un saludo, información, cierre y despedida.
- **Redacción clara y precisa:** Escribir con precisión y claridad, asegurando que el mensaje a transmitir sea comprensible.
- **Uso correcto del lenguaje:** Revisar la sintaxis, ortografía y signos de puntuación, asegurando un mensaje, evitando cualquier error gramatical u ortográfico que pueda afectar la calidad del mensaje y la percepción de la persona usuaria.
- **Cuidado de la imagen institucional:** Evitar escribir sólo con mayúsculas y en colores rojos, señalar abreviaturas y modismos.
- **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, subrayado o guiones bajos para enfatizar términos e información.
- **Estructura Organizada:** Para mejorar la legibilidad y la estructura del mensaje, 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.

Recomendaciones en la atención vía correo electrónico

- Utilizar siempre el campo "asunto", el destinatario puede decidir si leer o no el mensaje, basándose sólo en el encabezamiento.
- Utilizar responder el correo electrónico, para un seguimiento adecuado de la información a brindar a la persona usuaria.
- Al enviar correos a múltiples destinatarios, es aconsejable utilizar el campo con copia oculta para proteger la privacidad de las direcciones de correo de terceros, asegurando así la confidencialidad de la información compartida.
- Atender la totalidad de las solicitudes realizadas por la persona usuaria en el menor tiempo posible.
- Asegurar que su cuenta de correo electrónico cuente con la firma actualizada de correo que contenga imagen institucional, área adscripción, nombre completo, cargo, dirección y número telefónico.

Ejemplo

- Saludo** Buen día
Información Un gusto saludarte, en seguimiento a tu correo
Cierre Quedamos a tus órdenes para atender cualquier duda y/o
aclaración al respecto.

Recomendaciones en la atención vía chat

- Evitar brindar información a la persona usuaria, si la solicitud no fue clara o precisa.
- Confirmar si lo que entendimos en la redacción de la persona usuaria realmente es su solicitud.
- Evitar replicar información brindada con anterioridad, deberá referencias (como se le indicó con anterioridad) o parafrasear la información.
- Comunicar información a la persona usuaria usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- Enviar información procedimental en un solo mensaje, que puede ser dividido en párrafos, pero no envíen párrafo por mensaje.
- No utilizar símbolos, emoticones, signos de admiración, etc.

- Permitir que la persona usuaria concluya su redacción (si se visualiza que está escribiendo).
- Evitar que transcurran más de 5 minutos entre la interacción con la persona usuaria.
- En la despedida de la atención, pausar la conversación con la persona usuaria por un plazo de 30 minutos, si después de ese tiempo no hay respuesta, se coloca la conversación como "No asignado" para dar salida.

Ejemplo

Saludo	Buenos días / tardes Te atiende (Nombre y Apellido) Nombre del área ¿Con quién tengo el gusto?
Interacción	Mucho gusto, (nombre del usuario), ¿En qué puedo apoyarte? / ¿De qué manera puedo ayudarte?
Cierre	Al brindar la información solicitada por la persona usuaria mencionar: ¿Algo más en lo que te pueda ayudar? Gracias por comunicarte con nosotros, si necesitas más ayuda, puedes contactarnos, ¡que tengas un excelente día!

Protocolo de atención a personas con discapacidad (PCD)

El presente protocolo tiene el objetivo general de establecer las pautas básicas de cómo actuar, para brindar atención a las personas usuarias 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.”

Alcance

Este protocolo 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 y aprendizaje 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 niveles funcionales: física, auditiva, visual, intelectual y psicosocial.

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.

Recomendaciones generales de la atención a personas con discapacidad

- Mantener una actitud positiva, de colaboración y sensibilización.
- Hacer uso de los espacios adecuados para su fácil acceso (elevador).
- Realizar una presentación clara, con su nombre y primer apellido, seguida de una pregunta que invite a la persona usuaria a manifestar su solicitud.
- Brindar plena atención a la persona usuaria (no hablar con otras personas fuera de la vista de la persona con discapacidad).
- Dirigirse a la persona con discapacidad por su nombre.
- Utilizar un lenguaje incluyente por cualquier medio de contacto (oral, escrito y visual); sin utilizar términos diminutivos o discriminatorios como minusválido, invalido, discapacitado, lisiado, sordomudo, etc.

- Brindar el tiempo suficiente para que la persona con discapacidad exprese su solicitud, especialmente si hay dificultades en el habla.
- Preguntar si necesita ayuda y cómo proporcionársela, especialmente en lo referente a la movilidad. Dejar que la persona dirija la asistencia.
- No cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como bastón, muletas o silla de ruedas.
- Informar si no comprendemos algo durante la conversación y pedir aclaraciones.
- Brindar la información directamente a la persona con discapacidad, no evada la mirada, ni se dirija a los acompañantes.
- Asegurarse que la que la persona con discapacidad ha comprendido la información.

➤ **Discapacidad Física**

La discapacidad física se define como la disminución o ausencia en la capacidad para realizar movimientos, sin importar la etiología (cerebral, muscular, etc.). Este tipo de discapacidad puede variar significativamente en su origen (de nacimiento o adquirida) 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. 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 estarán condicionadas por las capacidades funcionales que presente.
- Cuando la discapacidad afecta las extremidades superiores es posible que, aunque la persona pueda escribir, lo haga más despacio.
- Es imprescindible garantizar la accesibilidad en las instalaciones, considerando posibles barreras arquitectónicas.

Recomendaciones de la atención presencial para personas con discapacidad física:

- Atender al usuario con naturalidad.
- La vista del personal de ventanilla debe estar a la altura de la persona con discapacidad, procure ponerse a la altura de sus ojos (siéntese, inclínese, en cuclillas, etc).
- Siempre preguntar antes de mover la silla de ruedas si necesita ayuda y de qué tipo.
- La persona con discapacidad conoce mejor su silla; déjela indicar cómo maniobrar.
- Avisar siempre antes de realizar cualquier maniobra con la silla.
- No empujar la silla demasiado rápido, ni girarla bruscamente.
- Asegurarse de bloquear los frenos de la silla correctamente.
- No levantar la silla por los brazos, ya que esto puede causar accidentes.
- Inclinar la silla sobre las ruedas grandes para evitar caídas en terrenos irregulares.
- La silla de ruedas es parte del espacio personal de la persona con discapacidad; no se apoye ni la mueva sin permiso.
- La persona debe ser acompañada al utilizar el elevador, respetando el espacio personal de la persona con discapacidad.

➤ Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva se define por la reducción parcial o total de la capacidad para escuchar sonidos en una o ambas orejas, lo que se traduce en barreras de comunicación en la vida cotidiana, que 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

- La principal necesidad de las personas con discapacidad auditiva es el acceso a medios de información visuales que compensen la falta de comunicación oral. Esto incluye el uso de lengua de señas, subtítulos,

carteles, rótulos y otros signos visuales que suplan la información habitualmente transmitida de manera oral.

- 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 la atención presencial para personas con discapacidad auditiva

- Ubicarse en un entorno bien iluminado y adoptar una posición que permita que su rostro esté claramente visible para la persona con discapacidad auditiva.
- Diríjase a la persona de frente, permitiéndole ver sus labios para facilitar la lectura labial, siempre manteniendo contacto visual.
- Hablar con tranquilidad y de manera normal, utilizar un ritmo pausado solo cuando la persona con discapacidad lo solicite.
- Asegurar una articulación clara al hablar y evitar cualquier obstrucción en la zona de la boca que pueda dificultar la vocalización, como bolígrafos, manos, chicles o cubrebocas.
- Evitar 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.
- Utilizar frases breves, concisas y comunes, además de modular su voz de manera natural.
- Para llamar la atención de la persona con discapacidad auditiva, utilice un leve toque en el brazo o en el hombro.
- Tener en cuenta que los audífonos no proporcionan una audición completa, por lo que la lectura labial sigue siendo crucial para la comprensión.
- Repetir las indicaciones o la información si es necesario.

➤ **Discapacidad visual**

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.

- a) **Ceguera:** implica una pérdida total o casi total de la visión; es decir, las personas con ceguera no tienen percepción visual o tienen una percepción extremadamente limitada de la luz y las formas.

Consideraciones

- Las personas con ceguera experimentan una percepción y movilidad diferentes en sus desplazamientos, a menudo dependiendo de herramientas como el bastón blanco o los perros guía para desplazarse con seguridad en su entorno.
- La lectura en Braille es fundamental para las personas con ceguera, pero este sistema presenta una velocidad de lectura considerablemente más lenta en comparación con la lectura estándar.
- La información exclusivamente visual, como carteles indicativos o gráficos, resulta inaccesible para las personas con ceguera, lo que subraya la importancia de alternativas táctiles o auditivas.
- 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 las personas con ceguera.

Recomendaciones de la atención presencial para personas con ceguera

- Presentarse de manera clara y proporcionar una identificación sin demora.
- Mantener contacto visual para que la persona pueda percibir mejor el sonido y sentirse más cómoda en la conversación.
- Ser lo más descriptivo posible al abordar cualquier tema. Es fundamental equiparar las condiciones de acceso a la información para garantizar una comunicación efectiva.

- Evitar el uso de intermediarios al dirigirse a la persona con ceguera. Hable directamente con la persona para facilitar la comunicación y fomentar un ambiente de inclusión.
- Mantener un tono de voz natural y modulado, evitar elevar la voz, ya que su capacidad auditiva suele estar intacta.
- Señalar 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".
- Evitar el uso de pronombres ambiguos como "aquí" o "allí". En su lugar, utilice términos que indiquen directamente la orientación espacial para facilitar la comprensión.
- Evitar sustituir el lenguaje verbal con gestos, ya que la persona ciega no podrá percibirlos. En su lugar, utilice palabras claras y descripciones detalladas.
- Utilizar con naturalidad términos como "ciego", "ver" o "mirar", sin considerarlos tabúes. Esto ayuda a normalizar la conversación y a eliminar barreras lingüísticas.
- Evitar 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, por ejemplo, "a dos pasos hay un escalón"
- Si se lee algún documento, hágalo lentamente y con claridad, evitando resúmenes o comentarios adicionales que puedan dificultar la comprensión.
- Evitar 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.

En desplazamientos

- No tomar 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.
- Al pasar por un espacio estrecho, facilite que la persona se desplace detrás de usted para su protección y seguridad, coloque la mano de la persona en su hombro guiándola con calma y claridad, describiendo obstáculos presentes.

- 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.
- Reducir 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.
- Si la persona necesita ir al baño, acompañela 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.
- 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.
- Anticipar y describir cualquier obstáculo o irregularidad en el terreno, como baches o desniveles. Proporcione indicaciones claras y concisas para evitar tropezones o caídas.
- 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.
- Mantener 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.

• **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, sin embargo, afecta la capacidad para realizar tareas cotidianas como leer, escribir, reconocer caras, y moverse de manera segura.

Consideraciones

- La lectura puede ser un proceso más lento para estas personas, ya que requieren textos ampliados o material en alto contraste.
- La escritura también puede ser pausada y meticolosa, utilizando herramientas especiales como lápices y rotuladores de alto contraste que permiten una mejor visualización y legibilidad de las palabras escritas.

Recomendaciones de la atención presencial para personas con déficit visual

- Asegurar una iluminación adecuada, directa y el uso de contrastes fuertes en señales y documentos puede mejorar significativamente la visibilidad; evitar reflejos también contribuye a una mejor percepción visual.
- Adaptar el entorno físico, como la señalización táctil, y la eliminación de obstáculos en los pasillos y áreas comunes, contribuye a crear un espacio accesible y seguro para todas las personas usuarias.
- 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.
- 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.

En desplazamientos

- No 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.
- 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.
- Al atravesar espacios estrechos, indicar verbalmente la necesidad de que la persona se coloque detrás del acompañante para mayor seguridad.
- Anunciar la presencia de escaleras u otros obstáculos y guiar la mano de la persona hacia el pasamanos o punto de apoyo adecuado.
- Mantener un ritmo de caminata moderado para evitar tropezones y golpes accidentales.

➤ 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, pueden experimentar mayores desafíos en el aprendizaje, la comprensión y la comunicación en comparación con sus pares.

Consideraciones

- Las personas con discapacidad intelectual tienden a desenvolverse de manera más eficaz dentro de entornos que proporcionan rutinas y estructuras bien definidas.
- Generalmente, las personas con discapacidad intelectual presentan dificultades significativas para adaptar su comportamiento en respuesta a situaciones imprevistas o cambios en su entorno.
- Las dificultades relacionadas con el comportamiento adaptativo son particularmente evidentes en las interacciones sociales de las personas con discapacidad intelectual.
- En el caso de las personas con discapacidades intelectuales severas, existe una notable variabilidad en cuanto a los rasgos físicos.

Recomendaciones de la atención presencial para personas con discapacidad intelectual

- Cuando interactúe con una persona que tiene dificultades para comunicarse, es fundamental abordar la situación con paciencia y empatía.
- Proporcionar el tiempo necesario para que la persona pueda expresar sus pensamientos y necesidades sin sentirse presionada.
- Asegurar que la persona usuaria 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.

- Proporcionar información de manera clara, sencilla simplificada y pausada. Evite el uso de términos técnicos o complejos que puedan resultar difíciles de entender.
- Mantener 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.
- 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.

➤ **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.

Consideraciones

- 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; 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.
- 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.

- La integración social de estas personas se ve significativamente obstaculizada por diversas barreras, que pueden ser tanto estructurales como sociales.
- 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.
- 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.

Recomendaciones de atención

- 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.
- 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.
- Muestre empatía hacia la situación de la persona y hágale saber que usted comprende sus dificultades. Escuche activamente y demuestre interés genuino por ayudar.
- 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.

Protocolo de atención en 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.

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.

Insumos para la atención en alta afluencia

En el contexto de la atención durante períodos 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 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.

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

Las fichas detalladas de trámites y servicios, 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



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



CONOCE NUESTRO Protocolo de **Atención en Alta Afluencia**

¿Qué se considera como alta afluencia?

Es el aumento de las personas usuarias que solicitan y/o realizan algún trámite o servicio de la UVEG.

¿Quién debe aplicar este Protocolo de atención?

Toda persona servidora pública que labore en UVEG, cuando exista un momento de alta afluencia.

¿Cuál es el objetivo del Protocolo de Atención en Alta Afluencia?

La colaboración, comunicación y trabajo en equipo de todo el personal de la UVEG, para brindar información general a las personas usuarias, tomando como guía el catálogo de trámites y servicios que ofrece la UVEG.

¿Cuáles son los puntos importantes para aplicar el Protocolo de Atención en Alta Afluencia?

Toda persona servidora pública de la UVEG, debe conocer que contamos con un catálogo de trámites y servicios publicados en nuestra página WEB. www.uveg.edu.mx

Los integrantes de cualquier área deben mantener disposición y apertura para apoyar con calidad y calidez, en momentos de alta afluencia.



Te invitamos a consultar a través de la gaceta - servicios de calidad los "Protocolos de atención a las personas usuarias de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato"; con la finalidad de hacer uso de las políticas y recomendaciones para una atención de calidad.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



CONOCE NUESTRO Protocolo de Atención Telefónica

Aplicalo cada vez que brindes atención telefónica, esto hará tu interacción con las personas usuarias.
¡Una experiencia positiva!

SALUDO INICIAL

Paso 1

- Nombre del área.
- Buenos (días/tardes)
- Te atiende (Nombre y apellido)
- ¿Con quién tengo el gusto?

Paso 2

- Escucha con atención los datos de identificación.

TRAS LA PRESENTACIÓN DEL USUARIO

Paso 3

- Menciona el nombre de la persona, seguido de la pregunta:
¿En que te puedo servir?

Paso 4

- Durante el desarrollo de la conversación, la información debe ser transmitida de manera cordial, cuidando el volumen y tono de la voz, el trato debe ser siempre amable y empático.

DESPEDIDA

Paso 5

- Al concluir con la atención, mencionar la siguiente pregunta: ¿Algo más en lo que te pueda ayudar?

Paso 6

- En caso de que el usuario requiera algún apoyo, regresa al paso 3.
De no ser así, mencionar lo siguiente:
Gracias por haberte comunicado con (Nombre del área). Que tengas un(a) excelente (día/tarde), te atendió (Nombre y Apellido).

Te invitamos a consultar a través de la gaceta - servicios de calidad los "Protocolos de atención a las personas usuarias de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato"; con la finalidad de hacer uso de las políticas y recomendaciones para una atención de calidad.





EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



CONOCE NUESTRO Protocolo de Atención en Ventanilla

Apícalo cada vez que brindes atención a una persona usuaria de forma presencial, esto hará tu interacción con las personas usuarias **¡Una experiencia positiva!**

SALUDO INICIAL

Paso 1

- **Nombre del área.**
- **Buenos (días/tardes)**
- **Te atiende (Nombre y apellido)**
- **¿Con quién tengo el gusto?**

Paso 2

- **Escucha con atención los datos de identificación.**

TRAS LA PRESENTACIÓN DEL USUARIO

Paso 3

- **Menciona el nombre de la persona, seguido de la pregunta:
¿En que te puedo servir?**

Nota: en el caso de recepción, se deberá registrar los datos de la persona usuaria, el trámite o servicio que solicita y el área que brindará la atención.

Paso 4

- **Durante el desarrollo de la conversación, la información debe ser transmitida de manera cordial, cuidando el volumen y tono de la voz, el trato debe ser siempre amable y empático.**

DESPEDIDA

Paso 5

- **Al concluir con la atención, mencionar la siguiente pregunta: ¿Algo más en lo que te pueda ayudar?**

Paso 6

- **De no ser así, mencionar los siguientes: nos encantaría conocer tu opinión sobre nuestro servicio, ¿Podrás por favor responder una breve encuesta? (invitar a realizar la lectura del QR o bien hacer uso del equipo de cómputo que se encuentra al costado de recepción). Al concluir la encuesta señala: Gracias por tu tiempo, que tengas un(a) excelente (día/tarde), te atendió (Nombre y apellido).**

Te invitamos a consultar a través de la gaceta - servicios de calidad los "Protocolos de atención a las personas usuarias de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato"; con la finalidad de hacer uso de las políticas y recomendaciones para una atención de calidad.



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.
3. Además, las cédulas de trámites y servicios están disponibles para consulta pública en el portal web oficial de la UVEG, accesible en www.uvez.edu.mx, brindando así transparencia y acceso fácil a la información para todos los usuarios.

Validación



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