

PROTOSCOLOS DE ATENCION A LAS PERSONAS USUARIAS 2026

Universidad Virtual ■■■
del Estado de Guanajuato



UVEG

UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Contenido

| | |
|--|----|
| Mensaje de rectoría | 3 |
| Objetivo..... | 4 |
| Alcance..... | 4 |
| Principios de la atención..... | 4 |
| Políticas generales de la atención..... | 4 |
| Protocolo de atención en ventanilla..... | 5 |
| Protocolo de atención telefónica..... | 6 |
| Protocolo de atención telefónica..... | 7 |
| Protocolo de atención por medios digitales (correo electrónico y chatbot)..... | 8 |
| Protocolo de atención por medios digitales (correo electrónico y chatbot)..... | 9 |
| Protocolo de atención a personas con discapacidad (PCD)..... | 10 |
| Discapacidad física..... | 11 |
| Discapacidad auditiva..... | 11 |
| Discapacidad visual..... | 12 |
| Discapacidad intelectual..... | 13 |
| Discapacidad psicosocial..... | 13 |
| Protocolo de atención en alta afluencia..... | 14 |
| Protocolo de atención en alta afluencia..... | 15 |



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Mensaje de Rectoría

Apreciable personal de la **UVEG**.

El Gobierno del Estado de Guanajuato, a través de la Secretaría de la Honestidad, impulsa la implementación del **Programa MAS** - Mejor Atención y Servicio, con el propósito de elevar la calidad de los trámites y servicios que ofrece la administración pública estatal y municipal, en beneficio de la ciudadanía.

En congruencia con este esfuerzo, la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG) refrenda su compromiso con la mejora continua en la atención a las personas usuarias; mediante el establecimiento de directrices claras que orienten la actuación del personal en los distintos trámites y servicios que ofrecemos a través de los diversos medios de atención.

La aplicación constante de estos **Protocolos de Atención** fortalece una cultura organizacional basada en la calidad, garantizando servicios educativos con profesionalismo, eficiencia y calidez, reflejando nuestro firme compromiso con la excelencia y el servicio integral, equitativa e igualitaria a la comunidad.



Mtro. Ricardo Narvárez Martínez
Rector
Universidad Virtual del Estado de Guanajuato



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



3

Protocolo de Atención a las Personas Usuarias

Objetivo

Establecer las disposiciones normativas y operativas que regulan la atención a las personas usuarias de la UVEG, garantizando servicios de calidad, trato digno, inclusión, eficiencia y profesionalismo.

Alcance

Los presentes protocolos de atención son de observancia obligatoria para todo el personal académico y administrativo de la UVEG que participe en la atención a personas usuarias, sin distinción de función o nivel jerárquico y en cualquier modalidad o canal institucional.

Principios de la atención

La atención a las personas usuarias en la UVEG se rige por los siguientes principios:

- Legalidad y transparencia.
- Trato digno y no discriminación.
- Inclusión y accesibilidad.
- Confidencialidad y protección de datos.
- Eficiencia y calidad en el servicio.
- Enfoque en la persona usuaria.

Políticas generales de la atención

El personal de la UVEG deberá:

- Portar identificación oficial visible durante la jornada laboral.
- Mantener un trato cordial, respetuoso y profesional.
- Brindar atención a través de los canales oficiales.
- Respetar los tiempos establecidos en el catálogo de trámites y servicios.
- Salvaguardar la confidencialidad de la información.
- Mantenerse actualizado respecto a los trámites y servicios institucionales.
- Solicitar y promover un trato respetuoso y de mutua cordialidad.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Protocolo de Atención en Ventanilla

Saludo

- Saludar conforme a la hora del día.
- Mostrar una actitud cordial, empática y profesional.
- Establecer contacto visual.
- Identificarse con nombre y primer apellido.
- Utilizar un tono de voz amable y claro.
- Formular una pregunta inicial que facilite la interacción (¿Con quién tengo el gusto?)

Desarrollo

- Escuchar atentamente los datos de identificación.
- Mantener una actitud receptiva y empática.
- Dirigirse a la persona usuaria por su nombre.
- Utilizar preguntas abiertas para identificar la necesidad (¿En qué puedo ayudarte?).
- Emplear preguntas cerradas solo cuando se requiera información específica.
- Confirmar la comprensión mediante retroalimentación (parafraseo o síntesis).
- Explicar de forma clara y concisa el procedimiento, tiempos de atención y acciones a seguir.
- Evitar tecnicismos; en caso de usar siglas, aclarar su significado.
- Verificar que la información haya sido comprendida (¿Tienes alguna duda?).

Escenarios de atención en ventanilla

- **Atención de primer nivel:** La solicitud se resuelve de manera inmediata.
- **Atención de segundo nivel:** La solicitud se canaliza al área correspondiente para su seguimiento y cierre.
- **Sin resolución inmediata:** La solicitud requiere gestión interáreas; se informa el procedimiento, tiempos y medio de seguimiento.

Despedida

El personal de la UVEG deberá:

- Preguntar si existe alguna necesidad adicional.
- Atender cualquier nueva solicitud retomando el desarrollo de la atención.
- Invitar a participar en la encuesta de satisfacción y explicar brevemente su importancia.
- Agradecer el tiempo y la confianza.
- Proporcionar un canal de contacto para futuras consultas y despedirse cordialmente, reiterando los datos de atención.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Protocolo de Atención telefónica

Saludo

- Identificar claramente el área o departamento que brinda la atención.
- Saludar conforme al momento del día.
- Presentarse con nombre y primer apellido.
- Solicitar el nombre de la persona usuaria para su identificación.

Desarrollo

- Escuchar atentamente los datos de identificación.
- Dirigirse a la persona usuaria por su nombre.
- Registrar la información relevante (nombre completo, matrícula, programa de estudios y teléfono).
- Escuchar sin interrumpir, con empatía y paciencia.
- Mantener un tono de voz claro, moderado y cordial.
- Evitar juicios de valor o señalamientos a la persona usuaria o a terceros.
- Confirmar la información mediante parafraseo o síntesis.
- Realizar preguntas aclaratorias cuando sea necesario.
- Utilizar preguntas abiertas para comprender plenamente la situación.

Escenarios de atención telefónica

- **Atención de primer nivel:** La solicitud se resuelve de forma inmediata, brindando información clara, precisa y con un tono seguro y cordial.
- **Atención de segundo nivel:** Cuando sea necesario canalizar la llamada, se informará a la persona usuaria antes de transferirla. El tiempo máximo de espera en línea será de 2 minutos.

En caso de no lograr la transferencia:

- Regresar la llamada con la persona usuaria. Agradecer la espera.
- Informar el nombre y extensión del área o persona contactada.
- Registrar los datos y motivo de la llamada.
- Gestionar el seguimiento correspondiente, con devolución de llamada en un plazo máximo de 24 horas hábiles.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



- Sin resolución inmediata: Cuando la solicitud requiera gestión interáreas, se informará el procedimiento, los tiempos y el medio de seguimiento.

Nota: En el caso de Mesa de Ayuda, se levantará el reporte de incidencia correspondiente

Despedida

- Confirmar si existen dudas sobre la información brindada.
- Ofrecer apoyo adicional si se requiere.
- Agradecer la llamada y despedirse de manera cordial.
- Reiterar el nombre del área y de la persona que brindó la atención.

Recomendaciones para la atención de personas usuarias con conductas conflictivas

- Mantener la calma y el profesionalismo.
- Permitir que la persona usuaria se exprese.
- Escuchar con empatía, reconocer la situación y, de ser necesario, ofrecer disculpas cuando la situación lo amerite.
- Mantener un tono de voz moderado y lenguaje respetuoso.
- No tomar los comentarios como ataques personales.
- Explicar con claridad el procedimiento para la atención o solución del caso.
- Evitar promesas o compromisos que no puedan cumplirse.
- Solicitar apoyo del jefe inmediato si la situación lo requiere.
- Cumplir los acuerdos establecidos durante la atención.
- Informar sobre el Buzón de Quejas como medio institucional.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



7

Protocolo de atención por medios digitales (correo electrónico y chatbot)

El presente protocolo establece lineamientos para la atención institucional por medios digitales, con el fin de garantizar una comunicación clara, profesional y coherente con la imagen de la UVEG.

Recomendaciones generales

- Toda interacción deberá incluir saludo, información, cierre y despedida.
- Redactar mensajes claros, precisos y comprensibles.
- Cuidar la ortografía, sintaxis y uso adecuado de signos de puntuación.
- Mantener una imagen institucional adecuada; evitar mayúsculas sostenidas, colores llamativos, abreviaturas y modismos.
- Para enfatizar información, utilizar recursos como comillas, negritas o viñetas, evitando el uso excesivo de formatos.
- Organizar el contenido en párrafos breves para facilitar la lectura.

Atención vía correo electrónico

- Utilizar siempre el campo “Asunto”, de forma clara y descriptiva.
- Dar seguimiento a las solicitudes mediante la opción “Responder”, evitando iniciar nuevos correos.
- Al enviar correos a múltiples destinatarios, usar copia oculta (CCO) para proteger la confidencialidad.
- Atender las solicitudes en un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la solicitud.
- Contar con una firma institucional actualizada, que incluya nombre completo, cargo, área de adscripción, datos de contacto e imagen institucional.



Estructura sugerida del mensaje:

- **Saludo:** Buen día.
- **Información:** En seguimiento a tu correo...
- **Cierre:** Quedamos a tu disposición para cualquier duda o aclaración.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



- Confirmar la solicitud antes de brindar información, cuando no sea clara.
- Referenciar o parafrasear información previamente proporcionada, evitando repeticiones literales.
- Utilizar frases cortas y claras que favorezcan la fluidez de la conversación.
- Enviar la información procedimental en un solo mensaje, organizada por párrafos.
- No utilizar emoticones, símbolos ni signos de admiración.
- Permitir que la persona usuaria concluya su mensaje antes de responder.
- Evitar lapsos mayores a 5 minutos entre respuestas.
- Al concluir la atención, pausar la conversación por 30 minutos; si no hay respuesta, cerrar como "No asignado".

Estructura sugerida de la interacción:

- **Saludo:** Buenos días / tardes. Te atiende [Nombre y Apellido], [Área]. ¿Con quién tengo el gusto?
- **Interacción:** ¿En qué puedo apoyarte?
- **Cierre:** ¿Hay algo más en lo que te pueda ayudar? Gracias por comunicarte con nosotros. Que tengas un excelente día.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Protocolo de atención

Atención a personas con discapacidad (PCD)

Marco de referencias

El protocolo se fundamenta en la normativa emitida por el Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS) y en el artículo 4, fracciones VII, IX y XI que establecen:

- Prioridad en la atención: Trato preferente y expedito en trámites y servicios.
- Uso de servicios adaptados: Acceso exclusivo a espacios y servicios diseñados para personas con discapacidad.
- Libre tránsito: Eliminación de obstáculos que limiten la movilidad.
- No discriminación: Trato igualitario, digno y respetuoso.

Este protocolo contempla la atención a personas con discapacidad física, auditiva, visual, intelectual y psicosocial.

Recomendaciones generales de atención

- Mantener una actitud empática, respetuosa y colaborativa.
- Utilizar los espacios accesibles disponibles.
- Presentarse con nombre y primer apellido y preguntar la necesidad de la persona usuaria.
- Dirigirse directamente a la persona, no a sus acompañantes.
- Utilizar lenguaje incluyente, evitando términos discriminatorios.
- Brindar el tiempo necesario para la comunicación.
- Preguntar si requiere apoyo y cómo proporcionarlo.
- No mover instrumentos de apoyo sin autorización.
- Solicitar aclaraciones cuando sea necesario.
- Verificar que la información haya sido comprendida.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Discapacidad física

Consideraciones

- Las necesidades varían según las capacidades funcionales.
- La comunicación y ejecución de tareas pueden requerir mayor tiempo.
- Es indispensable asegurar la accesibilidad física.

Recomendaciones de atención presencial

- Tratar a la persona con naturalidad.
- Colocarse a la altura visual de la persona.
- Preguntar antes de ayudar o mover la silla de ruedas.
- Permitir que la persona indique cómo apoyarla.
- No apoyarse ni manipular los instrumentos de apoyo sin permiso.
- Acompañar en el uso de elevadores, respetando el espacio personal.

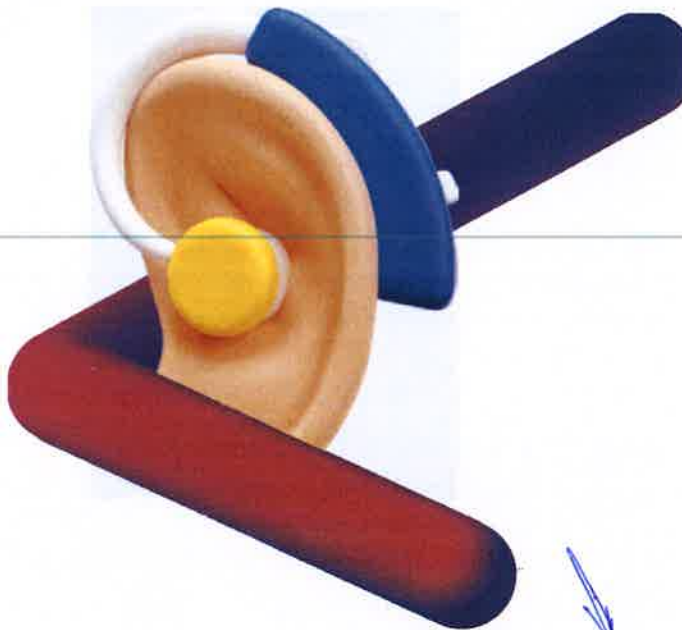
Discapacidad auditiva

Consideraciones

- Identificar si la persona usuaria utiliza aparato auditivo. Utilizar los espacios accesibles disponibles.
- La información visual es clave para la comunicación.
- El uso de teléfonos convencionales puede representar una barrera.
- Cuando la persona usuaria se presenta con su intérprete, en todo momento debe dirigirse a la persona usuaria y no al intérprete.

Recomendaciones de atención presencial

- Ubicarse en un espacio bien iluminado.
- Hablar de frente, con articulación clara y tono normal.
- Evitar cubrir la boca o elevar la voz innecesariamente.
- Utilizar frases breves y apoyos visuales o escritos.
- Llamar la atención con un toque suave en hombro, brazo o mover la mano levemente a la altura de sus ojos.
- Repetir la información cuando sea necesario.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Discapacidad visual

Ceguera

Consideraciones

- Se apoyan en bastón o perro guía.
- Requieren información auditiva o táctil.

Recomendaciones

- Presentarse claramente y describir cómo está vestimenta y características físicas generales.
- Dirigirse directamente a la persona.
- Describir el entorno y las acciones.
- Utilizar referencias espaciales claras.
- Avisar sobre obstáculos y cambios de nivel.
- Ofrecer lectura clara y pausada de documentos.

Desplazamientos

- Permitir que la persona se sujete al acompañante.
- Anunciar escaleras, puertas y obstáculos.
- Guiar la mano hacia pasamanos o respaldos.
- Mantener comunicación constante.

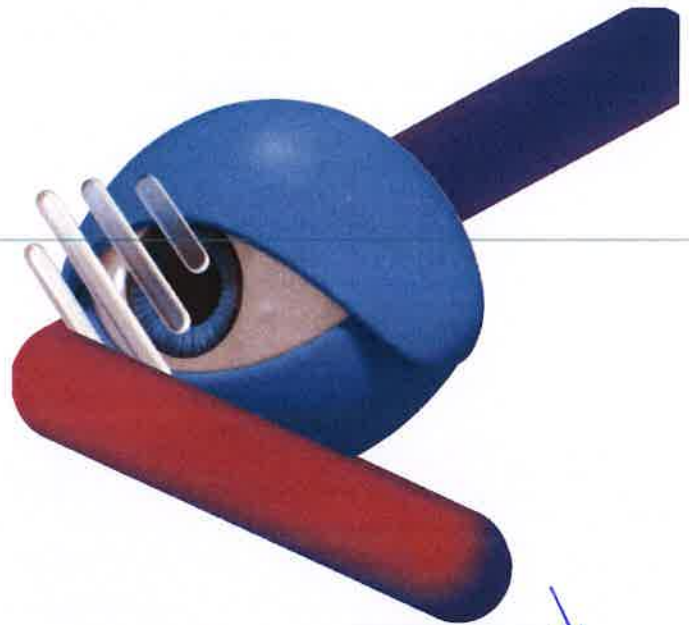
Déficit visual

Consideraciones

- Requieren mayor contraste e iluminación.
- Texto con tamaño de letra más grande de lo normal.
- La lectura y escritura pueden ser más lentas.

Recomendaciones

- Asegurar buena iluminación y señalización contrastada.
- Describir materiales visuales.
- Confirmar comprensión.
- Preguntar necesidades específicas durante desplazamientos.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Discapacidad intelectual

Consideraciones

- Requieren rutinas claras y ambientes estructurados.
- Pueden presentar dificultades en comunicación y adaptación.

Recomendaciones

- Brindar atención paciente y empática.
- Usar lenguaje sencillo y pausado.
- Repetir información si es necesario.
- Verificar comprensión.
- Evitar juicios o estigmatización.
- Permitir apoyo de un tercero cuando se requiera.

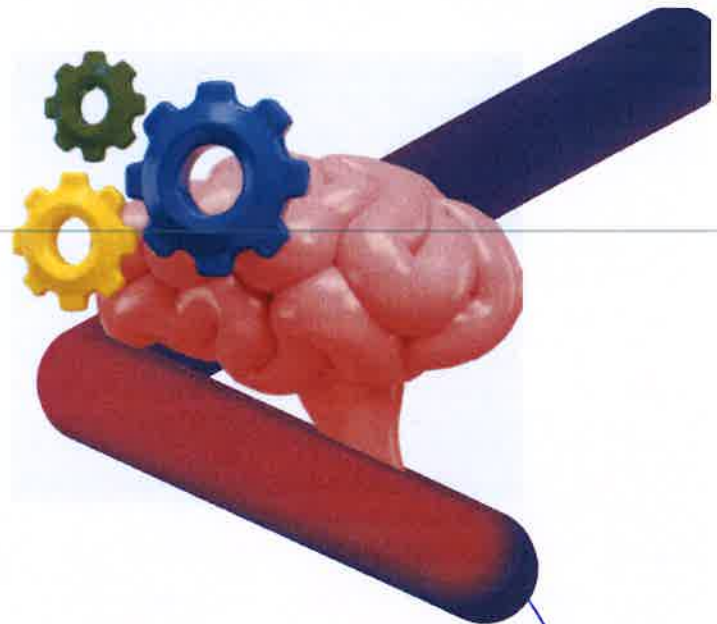
Discapacidad psicosocial

Consideraciones

- Puede no ser evidente.
- Las crisis pueden detonarse ante situaciones estresantes.
- Puede no ser evidente.
- Las crisis pueden detonarse ante situaciones estresantes.

Recomendaciones

- Mantener la calma ante situaciones de alteración.
- Evitar discusiones o confrontaciones.
- Mostrar empatía y escucha activa.
- Brindar tiempo para la comunicación.
- Enfocar la atención en soluciones y necesidades específicas.
- No tomar personal los comentarios que realice la persona usuaria.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Protocolo de atención

Atención a personas en alta afluencia

Se considera alta afluencia al incremento significativo en la demanda de trámites o servicios por parte de las personas usuarias de la UVEG, por encima de los niveles habituales de atención. Esta situación exige una gestión más eficiente de los recursos y una respuesta oportuna por parte del personal para garantizar una atención adecuada y de calidad.

Objetivo general

Establecer lineamientos generales que orienten al personal de la UVEG en la atención de periodos de alta afluencia, asegurando un servicio eficiente, ordenado y satisfactorio para las personas usuarias.

Aplicabilidad

Este protocolo es de observancia obligatoria para todo el personal de la UVEG. Su correcta aplicación requiere la participación coordinada de las distintas áreas, a fin de brindar orientación básica, canalización adecuada y atención efectiva durante estos periodos de alta demanda.

Insumos para la atención en alta afluencia

El catálogo de trámites y servicios de la UVEG constituye la herramienta principal para la atención durante periodos de alta afluencia, al concentrar información clara, actualizada y estandarizada que facilita la orientación precisa a las personas usuarias.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO



Fases del protocolo

Identificación de la alta afluencia

- Se reconoce por el aumento considerable en la solicitud de trámites y servicios, tanto presenciales como virtuales, reflejado en una mayor afluencia en instalaciones, incremento de llamadas telefónicas, correos electrónicos e incidencias registradas.

Colaboración interáreas

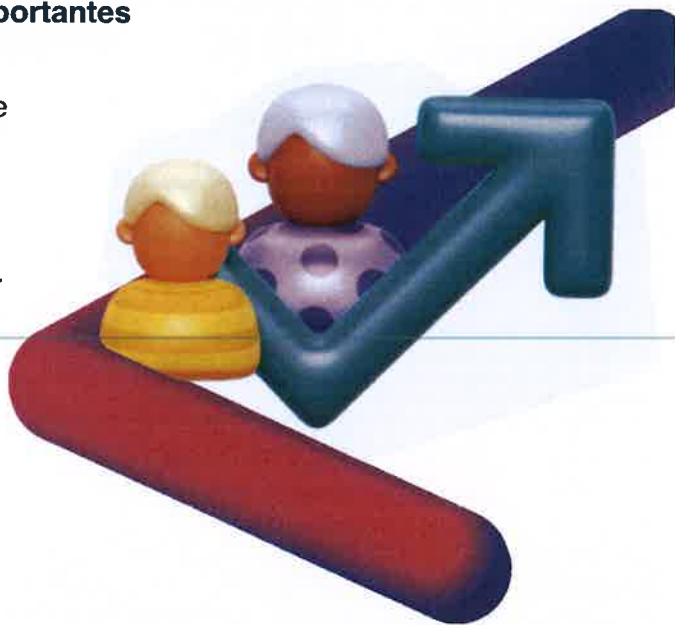
- Todo el personal deberá apoyar de manera coordinada la atención de personas usuarias, así como la gestión de llamadas, correos e incidencias, independientemente del área de adscripción, priorizando la continuidad y oportunidad del servicio.

Uso del catálogo de trámites y servicios

- Las fichas de trámites y servicios, elaboradas conforme a la Ley de Mejora Regulatoria, serán la referencia principal para brindar información confiable, vigente y homogénea.

Consideraciones importantes

1. Durante periodos de alta afluencia deberán aplicarse, según corresponda, los protocolos de atención telefónica, digital y presencial en ventanilla.
2. Se promoverá, en todo momento, el uso de los canales oficiales para la realización de trámites.
3. Las fichas de trámites y servicios están disponibles para consulta pública en el portal oficial de la UVEG: www.uveg.edu.mx, garantizando acceso transparente a la información.



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DEL ESTADO DE GUANAJUATO





EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL
DE GUATEMALA



CONOCE NUESTRO PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA

Aplicalo en cada atención presencial a personas usuarias; de esta manera, contribuirás a generar una experiencia positiva en cada interacción.

a) Saludo inicial

Paso 1: Buenos (días/tardes/noches)

Te atiende (nombre y apellido)

¿Con quién tengo el gusto?

Paso 2: Escucha con atención los datos de identificación.

b) Presentación del usuario

Paso 3: Menciona el nombre de la persona, seguido de la pregunta *¿En qué te puedo servir?*

Paso 4: Transmite la información de forma cordial, explícita, cuidando el volumen y tono de la voz.

c) Despedida

Paso 5: Al concluir con la atención mencionar la siguiente pregunta: *¿Algo más en lo que te pueda ayudar?* En caso de que el usuario requiera algún apoyo, regresar al paso 3.

Paso 6: Invita a realizar la encuesta de satisfacción *¿Podrías por favor responder una breve encuesta?* (invita 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/noche), te atendió (Nombre y apellido).

Consulta en la gaceta los "Protocolos de atención de la UVEG" y aplica sus lineamientos para brindar una atención de calidad.





EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VENEZOLANA
DE EDUCACIÓN GONZÁLEZ VILLAR



CONOCE NUESTRO PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Aplicalo en cada atención telefónica a personas usuarias; de esta manera, contribuirás a generar una experiencia positiva en cada interacción.



a) 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.

b) Presentación del usuario

Paso 3: Menciona el nombre de la persona, seguido de la pregunta *¿En qué te puedo servir?*

Paso 4: Mantén una conversación cordial y empática, brindando información clara y precisa, cuidando el volumen y tono de voz.

c) Despedida

Paso 5: Al concluir con la atención mencionar la siguiente pregunta: *¿Algo más en lo que te pueda ayudar?* En caso de que el usuario requiera algún apoyo, regresar al paso 3.

Paso 6: Gracias por haberte comunicado con (Nombre del área). Que tengas un(a) excelente (día/tarde), te atendió (Nombre y apellido).

Consulta en la gaceta los "Protocolos de atención de la UVEG" y aplica sus lineamientos para brindar una atención de calidad.





EDUCACIÓN

UVEG
UNIVERSIDAD VIRTUAL



CONOCE NUESTRO PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN ALTA AFLUENCIA

Aplicalo en momentos de alta afluencia para brindar una atención eficiente y contribuir a una experiencia positiva en cada interacción.

a) Objetivo

Brindar atención eficiente ante el incremento en la demanda de trámites y servicios.

b) Alcance

Aplica para todo el personal de la UVEG.



Identifica la alta afluencia: detecta el incremento de demanda.



Colaboración interáreas:

Trabaja en equipo para asegurar una atención eficiente y de calidad.



Uso del catálogo de trámites y servicios:

Consulta www.uveg.edu.mx para brindar una orientación precisa.

c) Recomendaciones Generales

- *Aplica los protocolos de atención correspondientes.*
- *Prioriza la atención con orden.*
- *Mantén el control durante el servicio.*

Consulta en la gaceta los "Protocolos de atención de la UVEG" y aplica sus lineamientos para brindar una atención de calidad.

