



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
JUVENTINO ROSAS

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

A handwritten signature in blue ink, located on the right side of the page.

A handwritten signature in blue ink, located on the right side of the page.

A handwritten signature in blue ink, located on the right side of the page.

A handwritten signature in blue ink, located on the right side of the page.

A handwritten signature in blue ink, located in the lower right area of the page.

A collection of handwritten signatures in blue ink, including one that appears to say 'Juventino Rosas', located in the bottom right corner of the page.

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

Contenido

1	Presentación	3
1.1	Objetivo General:.....	4
1.2	Objetivos Específicos:	4
1.3	Políticas institucionales:	4
2	Protocolo de atención UPJR.....	5
2.1	Previo a la atención en persona.....	5
2.2	Atención en persona.....	6
2.3	Atención telefónica.....	7
2.4	Atención a personas con discapacidad, personas adultas mayores y mujeres embarazadas.....	8
2.4.1	Atención a personas con discapacidad visual.....	8
2.4.2	Atención a personas con discapacidad auditiva.....	9
2.4.3	Atención a personas con discapacidad física.....	9
2.4.4	Atención a personas con discapacidad intelectual	100
2.4.5	Atención a personas con discapacidad psicosocial	100
2.4.6	Atención a personas adultas mayores y mujeres embarazadas.....	11
3	Rol de uso de uniformes.....	122
4	Casos y cantidad de usuarios y usuarias configurados como de alta afluencia	133
5	Prevención de riesgos en materia de corrupción.....	134

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.]

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

1 Presentación

El "Protocolo de Atención de la UPJR" que se presenta, se elaboró en el contexto de los esfuerzos que la institución ha realizado en función de la mejora en los servicios ofertados.

Si bien es cierto que nuestra Misión enuncia: "La formación integral de personas a través de la generación, aplicación y difusión del conocimiento y de la cultura mediante la investigación y la docencia de calidad, con vocación de liderazgo tecnológico", esto no será alcanzable si no contamos con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que contemple, en sus políticas, la oferta del servicio educativo con un sólido sustento en nuestros Valores institucionales y que se instrumenten a partir de herramientas evaluables y medibles.

Uno de estos elementos es el presente documento; una propuesta basada en nuestra filosofía, historia y metas, pero principalmente, en el centro del quehacer, el reconocimiento a la dignidad del Ser Humano.

Durante la administración que me complace encabezar, hemos conseguido reconocimiento a los Programas Educativos a través de instancias externas de suma relevancia como los Comités Interinstitucionales de Evaluación en Educación Superior (CIEES); trabajamos en la maduración del Sistema de Gestión de Calidad para mantener la recertificación en la versión 2015 de la Norma ISO 9001; y nos preocupamos por evaluar el grado de implementación y cumplimiento de políticas y estrategias en el ámbito laboral que nos permitieron obtener el Nivel Oro en la Recertificación de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 referido a la igualdad y no discriminación; además de obtener el máximo reconocimiento otorgado por la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior (COEPES), el Galardón "Armando Olivares" que se entrega a las instituciones destacadas por su calidad y responsabilidad social; hemos obtenido desde 2019 la Certificación a Empresas con Responsabilidad Sociolaboral.

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

M.A. FABIOLA MARÍA GUADALUPE BANDA PÉREZ

ENCARGADA DE DESPACHO DE LA RECTORÍA

9

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

1.1 Objetivo General:

Estandarizar una experiencia de excelencia en la atención a las usuarias y usuarios de la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, a través del establecimiento de una cultura centrada en el Servicio para generar en las y los clientes satisfacción y confianza en la institución a partir de la implementación de buenas prácticas con igualdad, no discriminación y responsabilidad social.

1.2 Objetivos Específicos:

1. Ofrecer la percepción de interés por satisfacer las necesidades de los usuarios y las usuarias de la institución, sin hacer distinciones de alguna índole.
2. Garantizar el servicio cálido, eficaz y eficiente en cada área de la UPJR.
3. Atender y orientar a cada cliente, otorgando la información necesaria para que obtenga el servicio requerido.
4. Optimizar los recursos para la atención en cada uno de los servicios proporcionados.

1.3 Políticas institucionales:

El personal de la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, que tiene contacto con usuarias y usuarios de índole interno y externo, deberán apegarse al "Protocolo de Atención UPJR". Lo anterior, con el objetivo de garantizar una atención homogénea orientada a cumplir de manera permanente con los criterios de eficacia, eficiencia y calidez en cada uno de los servicios ofrecidos.

Es una guía orientadora que pretende la incorporación de actitudes y conductas observables y medibles en cada actividad realizada en la institución, para obtener las metas propuestas en el Plan Institucional de Desarrollo. Cabe mencionar, además, que se encuentra alineada a la Guía de Actuación Ética de los Servidores Públicos en el Gobierno del Estado de Guanajuato, a la Filosofía Institucional y la normatividad vigente.

Al tener un Protocolo de Atención, garantizamos que la comunidad universitaria se sensibilice respecto a la centralidad de nuestras y nuestros usuarios como objetivo último del quehacer colectivo. Además, nos permite profundizar en el aprendizaje de estrategias de atención, protege a usuarias y usuarios, así como a funcionarias y funcionarios.

Es relevante mencionar que esta propuesta es un documento, que pretende brindar una plataforma base de atención, factible de ser enriquecida de manera permanente por la experiencia del día a día y todas y todos quienes participan.

Existen áreas en las que existe mayor afluencia en algunas temporadas (inicio de cuatrimestre o fin de él), como el área de Servicios Escolares, por lo que se establece que, para esas eventualidades, dicha área dispondrá de personal de apoyo adicional que se integrarán en turnos extraordinarios de atención, implementando, de ser necesario, horarios especiales de atención que se notificarán previamente por las vías institucionales.

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

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

2 Protocolo de atención UPJR

2.1 Previo a la atención en persona

- Prerrequisito indispensable:** Ofrecer espacios limpios y organizados; fáciles de identificar en las que se han establecido rutinas de aseo y mantenimiento preventivo (áreas externas, de servicio y/o trámite, limpieza en mobiliario, paredes, pisos e interruptores, vidrios, persianas, techos, etc.). Validar el estado óptimo, o en su defecto, solicitar el mantenimiento correctivo de iluminación, carteles, anuncios, baños, señalética, teléfonos y equipo en general. Adherirse a la Política Institucional de Seguridad, Orden, Limpieza y Estandarización.
- 1 **Ambiente**
 - 2 **Actitud personal**
 - 3 **Identificación personal**
 - 4 **Imagen**
 - 5 **Horario de atención**

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

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

2.2 Atención en persona

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

Lizeth Cano

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

- | | | |
|----|------------------------------|---|
| 8 | Alternativas | Contar con opciones para ofrecer en caso de inconformidad: verificar el respaldo legal, hablar con su superior y/o responsable del procedimiento, e inclusive, recurrir al buzón de quejas y sugerencias, etc. <i>Ningún miembro de la comunidad polemiza en público con los usuarios y usuarias.</i> |
| 9 | Información adicional | Preguntar si se requiere algún servicio adicional, de acuerdo con la Fraseología Institucional: <i>"¿Puedo servirle en algo más?"</i> . |
| 10 | Despedida | Concluir la conversación con una oración de la Fraseología Institucional: <i>"Gracias por visitarnos, fue un placer atenderle"</i> . |

2.3 Atención telefónica

- | | | |
|---|---------------------------------|---|
| 1 | Acceso en el dispositivo | Prever la accesibilidad y buen estado técnico del teléfono, así como su disposición para atender llamadas. |
| 2 | Atención | Responder el teléfono antes de la tercer timbrada. |
| 3 | Mensaje | Con voz clara y amable, utilizar la Fraseología Institucional: <i>"Universidad Politécnica de Juventino Rosas, Buenos días/tardes/noches, ¿en qué puedo servirte?"</i> . |
| 4 | Solicitud información | Si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención, <i>¿De qué institución nos llama? ¿Cuál es el motivo de su llamada?"</i> . |
| 5 | Agilidad | Actuar con diligencia y rapidez, sin distraerse en actividades adicionales. No responder mientras se ingieren alimentos o se mastica chicle. |
| 6 | Alternativas | Optar por ofrecer distintas maneras de abordar la situación: <i>"El asunto que usted requiere atender, tendrá respuesta en el área XXX, en la extensión XXX, le transfiero, permítame un momento"</i> .
<i>"La extensión a la que usted quiere comunicarse se encuentra ocupada, ¿prefiere esperar en la línea o comunicarse más tarde?"</i> . |

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

“La persona a quien usted busca, en estos momentos no se encuentra disponible para atenderle, ¿podría dejarme sus datos para que a la brevedad le devuelva la llamada?”

- 7 Información adicional Preguntar si se requiere algún servicio adicional, de acuerdo con la Fraseología Institucional: “¿Puedo servirle en algo más?”.
- 8 Despedida Concluir la conversación con una oración de la Fraseología Institucional: “Gracias por llamarnos, fue un placer atenderle”.

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

2.4.1 Atención a personas con discapacidad visual

- 1 Orden Garantizar que el entorno tiene el acomodo idóneo para que las personas puedan acceder a los espacios sin riesgos.
- 2 Saludo Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con el usuario o usuaria, expresar el saludo verbal de acuerdo con la Fraseología Institucional: “Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, ¿en qué puedo servirte?” Preguntar para atender mejor: Si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención.
- 3 Comodidad Antes de iniciar el servicio, solicitar que la persona tome asiento. Consultarle si requiere apoyo.
- 4 Condiciones Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona, del 4 al 10.
- 5 Ofertar apoyo En el caso de que se observe que él o la usuaria asiste solo o sola a las instalaciones de la UPJR, ofrecerle ayuda para salir.

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

2.4.2 Atención a personas con discapacidad auditiva

- 1 **Saludo** Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con el usuario o usuaria, expresar el saludo verbal de acuerdo con la Fraseología Institucional: *"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas. Si necesitas comunicarte, no dudes en usar señas, escritura o cualquier medio que te sea cómodo"*.
En estos casos, es importante contemplar que algunas personas con esta condición utilizan la lectura de labios, por lo que se recomienda:
 - ✓ No gritar, ni taparse la boca al hablar.
 - ✓ Hablar de frente, vocalizando bien sin exagerar.
 - ✓ Asegurar buena iluminación del rostro.
 - ✓ Mantener contacto visual.
 - ✓ Confirmar comprensión (puede ser por medio de retroalimentación escrita o gestual).

- 2 **Condiciones** Ejecutar las acciones del **Protocolo de Atención en Persona**, del 4 al 10.

2.4.3 Atención a personas con discapacidad física

- 1 **Adaptaciones** Gestionar la instalación de rampas internas y externas con las medidas de seguridad adecuadas para asegurar la movilidad.

- 2 **Saludo** Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con el usuario o usuaria, expresar el saludo verbal de acuerdo con la Fraseología Institucional: *"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, preguntar para atender mejor: Si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención. ¿en qué puedo servirte?"*

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

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

- | | | |
|---|------------------------------------|--|
| 4 | Consideraciones importantes | <ul style="list-style-type: none">✓ Evitar mover y/o tocar la silla de ruedas sin permiso del o la portadora.✓ Notificar sobre cualquier posible maniobra y solicitar consentimiento.✓ En caso del uso de muletas, no apresurar el paso y ofrecer ayuda en caso de que la persona lleve objetos. |
| 5 | Condiciones | Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona, del 4 al 10. |

2.4.4 Atención a personas con discapacidad intelectual

- | | | |
|---|------------------------------------|---|
| 1 | Adaptaciones | En la plantilla del personal, la institución no cuenta con profesionales especializados en educación especial, sin embargo, estamos en disposición de ofrecer orientación e información. |
| 2 | Saludo | Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con el usuario o usuaria, expresar el saludo verbal de acuerdo con la Fraseología Institucional: <i>"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención.</i>

<i>¿en qué puedo servirle?"</i> |
| 3 | Nivel | No aplica. |
| 4 | Consideraciones importantes | Escuchar con paciencia y darle tiempo para expresar su necesidad. Explicar un tema a la vez, de forma pausada y concreta. Entregar apoyos visuales e impresos. Asegurar que la persona comprendió la información. Mantener la calidad en la atención. |
| 5 | Condiciones | Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona, del 4 al 10. |

2.4.5 Atención a personas con discapacidad psicosocial

- | | | |
|---|---------------------|---|
| 1 | Adaptaciones | Al no ser una condición visible en el primer contacto, el personal de ventanilla debe mantener una actitud de escucha activa para identificar algún rasgo que implique una atención especial. |
| 2 | Saludo | Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con el usuario o usuaria, expresar el saludo verbal de acuerdo con la Fraseología Institucional: |

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención.

¿en qué puedo servirle?"

- | | | |
|---|-----------------------------|---|
| 3 | Nivel | No aplica. |
| 4 | Consideraciones importantes | Al detectar una alteración, mantener la calma y evaluar la situación. Evitar discutir. Proporcionar soluciones reales y concretas. Tener paciencia y ser tolerante. Mantener una actitud de empatía. En caso de generarse un comportamiento descontrolado, pedir apoyo al departamento de psicopedagogía. |
| 5 | Condiciones | Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona, del 4 al 10. |

2.4.6 Atención a personas adultas mayores y mujeres embarazadas

- | | | |
|---|-----------------------------|---|
| 1 | Adaptaciones | Gestionar la instalación de rampas internas y externas con las medidas de seguridad adecuadas para asegurar la movilidad. |
| 2 | Saludo | Tomar la iniciativa y en cualquier contacto con el usuario o usuaria, expresar el saludo verbal de acuerdo con la Fraseología Institucional: <i>"Buenos días/tardes/noches, bienvenida o bienvenido a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, si la persona proporciona su nombre, en las frases subsecuentes se puede personalizar la conversación como gesto de atención:</i>
<i>¿en qué puedo servirte?"</i> |
| 3 | Nivel | Asegurar que en el momento de la atención nos encontramos al mismo nivel físico del usuario o usuaria con esta condición. |
| 4 | Consideraciones importantes | Quando él o la visitante utilice silla de ruedas: <ul style="list-style-type: none">✓ Evitar mover y/o tocar la silla de ruedas sin permiso del o la portadora.✓ Notificar sobre cualquier posible maniobra y solicitar consentimiento. |

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.
Revisión: 07.

- ✓ En caso del uso de muletas, no apresurar el paso y ofrecer ayuda en caso de que la persona lleve objetos.

5 Condiciones Ejecutar las acciones del Protocolo de Atención en Persona, del 4 al 10.

3 Rol de uso de uniformes

El presente documento sirve para difundir la política institucional aplicable a la Universidad Politécnica de Juventino Rosas en relación con el uso de la Política indumentaria que identifica al personal como miembro de esta comunidad universitaria, se sugiere apegarse a los colores que se muestran en la imagen. Haciendo referencia al Reglamento interior de trabajo en el artículo 99 Fracción I, todas las personas adscritas a este centro de trabajo deberán usar de manera visible la credencial que les acredita como funcionarios públicos.

Con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional, se propone que el personal docente y administrativo de base utilice playera, blusa o camisa de acuerdo con el rol que se indica más abajo. Además, se sugiere que los días jueves se vista una prenda superior de color rosa o en un tono similar. El chaleco institucional podrá usarse el día que cada persona considere conveniente.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Azul	Blanco	Gris	Violeta ó Rosa(mujeres)	Libre



Para el caso del personal que labora por honorarios se sugiere apegarse a los colores antes mencionados.

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

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

Área	Trámite o Servicio	Temporada alta afluencia		Número de personas por día considerado alta afluencia	Líneas de atención
		Inicio de cuatrimestre	Fin de cuatrimestre		
Tutorías	Acompañamiento académico personalizado	X		6	Instalaciones UPJR.
Vinculación	Convocatorias, Seguimiento a Egresados	X		4	Instalaciones UPJR (servicios escolares), Página web, correo electrónico
Servicios Escolares	Trámites generales -fichas, inscripción, constancias, estancias y estadías	X	X	40	Instalaciones UPJR (servicios escolares), Página web, correo electrónico
Becas, Estancias, estadías y Servicio Social	Trámite de becas municipales, estatales y federales.	X		35	Instalaciones UPJR (servicios escolares), Página web, correo electrónico.
Servicios Médicos	Atención médica	X	X	8	Instalaciones UPJR

5 Prevención de riesgos en materia de corrupción.

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

Desde el año 2015 la universidad cuenta con buzones de quejas, sugerencias y reconocimientos, con la finalidad de obtener retroalimentación sobre los diferentes trámites y servicios que se brindan en la universidad y con ello mejorar su funcionamiento; este mecanismo se adopta también para obtener elementos que permiten detectar la posible ocurrencia de actos de corrupción (señales de alerta) puesto que la denuncia es un mecanismo que nos permite

Protocolo de Atención UPJR

Emisión: 19-08-2025.

Revisión: 07.

protegernos y proteger a la entidad de los hechos de corrupción. Estadísticas internacionales han evidenciado que uno de los factores que permite identificar y sancionar casos de corrupción deriva de su oportuno conocimiento. De ahí la relevancia de denunciar. Es importante que toda persona que conozca de hechos que eventualmente puedan ser catalogados como "corrupción" los ponga en conocimiento de las autoridades competentes, siendo el uso de los buzones de quejas, sugerencias y reconocimientos unos de los mecanismos.

al

A

P

M

X

d

d

g y

~~1. 2025~~

cf