



GUANAJUATO



PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Mensaje

Juventudes ha adoptado el enfoque de gobierno abierto con el cual buscamos equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.

Conscientes del compromiso que nuestro Instituto tiene para brindar atención de excelencia desarrollamos el protocolo de atención que ayuda a homologar la forma de dirigirnos a todo el personal de Juventudes, solucionar de forma eficiente las dudas de los ciudadanos y brindar un trato humano.

Seguro estoy de que todo el personal que formamos parte de Juventudes, tenemos la firme convicción de ofrecer una experiencia inigualable a nuestros usuarios con respeto, sin distinción en forma considerada y diligente que favorezca la satisfacción de servicio a la ciudadanía en general.

Introducción

Una buena atención a la ciudadanía involucra brindar servicios de calidad, a través de todas nuestras acciones como servidores públicos que impactan en el servicio final que el Instituto presta al ciudadano.

El presente protocolo busca homologar la atención al ciudadano y con ello disminuir los tiempos de respuesta. Los protocolos de atención son de manera presencial, telefónica, vía correo, redes sociales, WhatsApp.

Políticas de atención al usuario

En Juventudes trabajamos con la noción de corresponsabilidad, realizando las actividades en conjunto entre el Estado y los ciudadanos. De esta manera el



GUANAJUATO

GOBIERNO DE LA GENTE

INSTITUTO DE LAS JUVENTUDES



gobierno abre espacios para la participación ciudadana responsable, y las personas, como sujetos con capacidades, derechos y deberes, se involucran con el quehacer gubernamental fomentando así la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios y políticas públicas.

Los compromisos del personal con el ciudadano son los siguientes:

1. Atender al ciudadano en un lenguaje claro y comprensible.
2. Brindar un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
3. Dar una orientación adecuada.
4. Mantener y preservar las áreas de trabajo limpias y en orden.
5. Portar el uniforme y/o gafete con la imagen institucional.
6. Respetar los horarios de atención, con la tolerancia que exija cada situación en particular.
7. Tener como prioridad el servicio.
8. Reducir los tiempos de respuesta en las solicitudes.
9. Generar credibilidad y confianza con los ciudadanos.
10. Brindar excelente comunicación con los ciudadanos.

Compromisos en el centro de atención

1. Mantener actualizada la información de trámites y servicios de las plataformas digitales.
2. Contar con instalaciones adecuadas para atender a los ciudadanos y que disfruten de los servicios de la oficina en un ambiente agradable y accesible para todo tipo de usuarios.

Fray Martín de Valencia 102 Col. Santo Domingo C.P. 37557 León, Guanajuato
4777103400

f X Instagram YouTube @juventudesgente



3. Contar con sala de espera para los ciudadanos.
4. Contar con oficinas funcionales, dependiendo del servicio y el número de ciudadanos que asistan.
5. Contar con las medidas de seguridad para evitar cualquier accidente.
6. Mantener limpias y confortables las instalaciones para los ciudadanos.
7. Tener suficiente ventilación y luz.

Compromiso respecto a la información brindada

1. Contar con los requisitos actualizados de los servicios y/o tramites que ofrecemos a los ciudadanos.
2. Colocar la información de los requisitos en un área de primera vista al ciudadano.
3. Colocar a la vista del ciudadano los horarios de atención. Brindar información clara, completa, oportuna y precisa sobre los trámites y servicios prestados.
5. Contar con una señalética que sea clara y precisa y en términos cotidianos para el ciudadano.
6. Contar con un módulo de información adecuado.
7. Ubicar los letreros de seguridad en los pasillos y áreas comunes
8. Otorgar de manera transparente los trámites y servicios.

Atención presencial

El canal presencial se hace efectivo cuando los ciudadanos se acercan físicamente a los puntos de atención del Instituto para realizar trámites y/o

solicitar servicios, información u orientación.

Protocolo de atención presencial

1. Dar la bienvenida - "Bienvenido y/o Bienvenida a Juventudes"
2. Preséntate- "Mostrar empatía y actitud de servicio ¡Sonriendo! -"Buenos días/ tardes mi nombre es:"
3. Ponte a la orden. "¿En qué puedo ayudarle?"
 - Evitar canalizar siempre a la página de Juventudes, la atención personalizada es más efectiva.
 - Proporcionar información veraz, en caso de no conocerla, tenemos que canalizar con la persona correcta.
4. Actualiza los datos si es necesario - "Puede corroborarme su número de celular, su correo electrónico o domicilio para verificar datos por favor"
5. Agradece la visita - "Gracias por visitar Juventudes mi nombre es:... y puede localizarme en la extensión: ..."

Protocolo de atención a personas con discapacidad

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o

comportamientos similares.

2. Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como burlas, o comentarios imprudentes.
3. Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
4. Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
5. No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
6. Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Discapacidad visual

Personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Identifícate antes de tener un contacto físico.
2. En caso de que el ciudadano necesite ayuda para desplazarse por las instalaciones de Juventudes, la persona encargada de recepción debe avisar al personal de la Institución para dirigirse con el ciudadano hasta el área de vigilancia y/o ventanilla.

- 2.1 En todo momento describe verbalmente los escenarios.
- 2.2 Ofrece tu brazo, no lo tomes del suyo.
- 2.3 Camina ligeramente por delante.
- 2.4 Si la persona tiene un perro guía, camina del lado opuesto al del perro (no distraer o acariciar al animal)
3. No dejar sola a la persona con discapacidad visual sin advertírselo antes.
4. Asignar la ventanilla que esté más cerca de la puerta principal. Cuida que no haya obstáculos por su camino.
5. No elevar la voz al hablar.
6. No utilizar un intermediario para dirigirse a la persona, hacerlo directamente.

Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas.

Personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Habla de manera clara pronunciando bien las palabras, no de manera exagerada y a un ritmo normal, a no ser que te pida que lo hagas más lento y fuerte.
2. Si la persona no te está prestando atención, tócala levemente en el hombro
3. El agente de servicio al presentarse:
 - 3.1 Habla directamente con la persona, no al lado o atrás de ella.
 - 3.2 Haz que tu boca sea bien visible. No hagas ademanes o te tapes la boca,

esto imposibilita la lectura labial.

3.3 Mientras estés conversando, mantén siempre el contacto visual. Si desvías la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó

4. Asignar la ventanilla que esté más cerca de la puerta principal.

5. Sé expresivo al hablar; las expresiones faciales, los gestos y los movimientos de tu cuerpo serán excelentes indicaciones de lo que quieres decir.

6. Si escribes como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

7. Si fuera necesario comunícate a través de lenguaje no verbal. será mejor puedes hacer uso de un intérprete de Lengua de Señas Mexicana (LSM)

Discapacidad física

1. Trata al ciudadano de acuerdo con su edad cronológica.
2. En caso de que el ciudadano necesite ayuda para desplazarse por las instalaciones, el personal de recepción debe avisar a los agentes de servicio de la institución para dirigirse por ella/ el hasta el área de vigilancia.

2.1 Si acompañas a una persona con discapacidad que camina despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, procura ir al ritmo de ella.

2.2 Nunca muevas la silla de ruedas u otro elemento de apoyo sin antes pedir permiso a la persona.

2.3 Cuando empujes a una persona sentada en una silla de ruedas y pares para conversar con alguien, acuérdate de girar la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.

3. Al conversar por mucho tiempo con una persona que usa silla de ruedas, recuerda sentarte para que tú y ella queden con los ojos al mismo nivel.
4. Es muy importante respetar el ritmo de la persona con parálisis cerebral, normalmente es más lenta en lo que hace, como hablar, andar, tomar las cosas.
5. Asignarle la ventanilla que esté más cerca de la puerta principal para que se desplace lo menos posible. Usar la primera ventanilla para uso exclusivo de personas con discapacidad en tiempos de alta afluencia en el instituto.
6. Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro. No te intimides con esto, actúa naturalmente.
7. No empujar la silla demasiado deprisa, ni girarla bruscamente.
8. Advertir siempre con anterioridad de la maniobra que se va a realizar con la silla.

Discapacidad intelectual.

1. Trátalas de acuerdo con su edad cronológica; es decir, no le hables de forma infantil.
2. En caso de que el ciudadano necesite ayuda para desplazarse por las instalaciones, el personal de recepción debe avisar a los agentes de servicio de la institución para dirigirse por ella/ el hasta el área de vigilancia.

2.1. Los tiempos de las personas con discapacidad intelectual son distintos, aprende a respetarlos

3. El agente de servicio al presentarse:

- 3.1 No es necesario que levantes la voz.
- 3.2 A las personas con discapacidad intelectual les puede costar más trabajo entender, la mejor forma de ayudar es siendo amable y utilizando un lenguaje concreto.
4. Asignarle la ventanilla que esté más cerca de la puerta principal.
5. Siempre y en primer lugar hay que preguntar a la persona con discapacidad intelectual lo que desea.
6. Limita la ayuda a lo necesario, procurando así que la persona con discapacidad intelectual se desenvuelva sola en el resto de las actividades
7. Asegúrate que ha comprendido lo que se le quiso decir.
8. Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), permita la asistencia de un tercero.

Discapacidad psicosocial.

1. En caso de que el ciudadano necesite ayuda para desplazarse por las instalaciones, el personal de recepción debe avisar a los agentes de servicio de la institución para dirigirse por ella/ el hasta el área de vigilancia.
2. El agente de servicio al presentarse:
 - 2.1 Llame a la PCD por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
3. Asignarle la ventanilla que esté más cerca de la puerta principal.
4. Si la PCD eleva la voz o se altera, manténgase sereno y evalúe la situación. No grite ni se altere.
5. Considere que la comunicación de la PCD puede tener un ritmo más

lento y ello dificulte su nivel de expresión.

Protocolo de atención en tiempo de alta afluencia.

Un momento de alta afluencia para Juventudes considerado cuando la sala de espera tiene todas las sillas ocupadas, siendo un aproximado de 12 personas juntas en un mismo espacio. Por lo cual considera tener empatía, tolerancia y amabilidad ante esta situación que genera largos tiempos de espera.

1. Gestionar el espacio y acomodo de la sala de espera para que el flujo de personas sea continuo y ordenado. Dar preferencia de asiento a ciudadanos de la tercera edad, embarazadas y a personas con discapacidad.
2. Considerar la posibilidad de habilitar un espacio extra, como una sala alterna.
3. Considerar en caso de requerirse ampliar los horarios, con el objetivo de ofrecer una atención de acuerdo con la afluencia.
4. En lo posible disponga de televisores con información institucional de interés, charlas informativas, facilitadores o personal de apoyo para mantener el orden y turnar al usuario con la persona que lo atenderá.
5. Explique al usuario por que debe esperar y tiempo aproximado de espera.
6. Manejar todas las ventanillas posibles en servicio.
7. Usar la primera ventanilla para uso exclusivo de PCD (Personas con Discapacidad), personas de la tercera edad y embarazadas.
8. Si es posibles, agregar sillas a la sala de espera.
9. Agradezca al ciudadano por su comprensión y tiempo de espera.

Atención telefónica.

La atención telefónica inicia al momento en el que se recibe y se contesta la llamada sin dejar que suene el tercer timbre. Considera los siguientes puntos al momento de responder la llamada:

1. Sé cortés en todo momento, y mantén una actitud positiva.
-Juventudes (Buenos días/tardes) le atiende: _____ del área de _____
2. Ponte a sus órdenes, escuchar atentamente la necesidad del usuario/a
¿En qué puedo ayudarle?
3. Resuelve sus dudas, si es necesario solicita su nombre y no le dejes más de 1 minuto esperando en línea
¿Me puede proporcionar su nombre por favor?
-Permítame un momento consultaré sus datos.
-Continuo con usted sigo consultando (Si pasa más de 1 minuto en espera, repetir mensaje para no perder contacto con el usuario/a)
4. Esperar si tiene alguna duda, corroborar los datos del usuario y/o usuaria, para mantenerlos actualizados.
- ¿Algo más que pueda ayudarle?
-Puede corroborarme su municipio y número telefónico para verificación de datos
5. Despidete de manera cordial, recordando tu nombre, proporcionando tus datos de contacto para alguna situación posterior y deseando un buen día.

-Gracias por llamar a Juventudes

-La atendió: _____ mi número de extensión es: _____ que tenga un excelente día.

Atención vía WhatsApp

1. Se envía respuesta automática al ingresar un mensaje.

¡Hola! 🙌 Bienvenido(a) a Juventudes 🚗 hemos recibido tu mensaje!
😊

Para brindarte una resolución más eficiente a tus dudas te pedimos que al enviarnos un mensaje nos indiques los siguientes datos:

1 Nombre completo

2 Área sobre la cuál deseas obtener información (becas 📁 crédito 📖 otro 📱)

3 Breve descripción de tus dudas

4 Municipio de dónde te comunicas

¡Agradecemos como siempre tu comprensión y tu tiempo de espera! 😊

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 A.M a 4:30 P.M.

2. Esperar información de la persona en contacto y leer detenidamente su solicitud de información.
3. Verificar en medio de consulta (página web, sistema, etc.) y dar información de manera cordial. En caso de no poder resolverlo hay que

proporcionar contacto del área correspondiente para solventar duda.

- Gracias por su tiempo de espera, la información que solicita es la siguiente: _____

- Le comparto la información del asesor que ayudará y solventará su duda su nombre es _____ en el correo _____ en teléfono 477 710 34 00 ext ____

4. Despidete de manera cordial, recordando tu nombre, proporcionando tus datos de contacto para alguna situación posterior y deseando un buen día.

-Gracias por comunicarse a Juventudes

-Le atendió: _____ ¡excelente día!

Atención vía redes sociales.

1. Se envía respuesta automática al ingresar un mensaje.

¡Hola! 🖐️ _____ ¿En qué podemos ayudarte? 😊

Para brindarte una resolución más eficiente a tus dudas te pedimos que al enviarnos un mensaje nos indiques los siguientes datos:

1 Nombre completo

2 Área sobre la cuál deseas obtener información (becas 📁 crédito 📖 otro 📱)

3 Breve descripción de tus dudas

4 CURP o Folio

2. Esperar información de la persona en contacto y leer detenidamente su solicitud de información.

3. Verificar en medio de consulta (página web, sistema, etc.) y dar información de manera cordial. En caso de no poder resolverlo hay que proporcionar contacto del área correspondiente para solventar duda.

- _____ *Estamos atendiendo tus dudas con el equipo encargado, en breve te damos una respuesta*

- _____ *te comentamos que _____, esperamos que la información te sea de utilidad.*

4. Despidete de manera cordial.

- *Estamos para ayudarte, cualquier duda o comentario. Estamos atentos.*

- *¡Saludos, ten un excelente día! 😊*

Atención vía correo electrónico.

1. Al recibir un correo responder de manera oportuna y eficaz de acuerdo con el tipo de petición del trámite respectivo.

- *Buenos días/tardes estimado (Nombre de la persona a quien va dirigido el correo)*

2. Durante el desarrollo de los mensajes: (es importante resolver todas las dudas, sin faltas de ortografía, con calidez y dar una manera respetuosa).

3. Despidete de manera cordial, proporcionando tus datos de contacto para alguna situación posterior y deseando un buen día.

-Gracias por ponerse en contacto con Juventudes. Que tenga un buen día/ tarde. Le recuerdo mis datos están adjuntos en mi firma de correo donde quedo a sus órdenes para cualquier duda o información adicional que requiera.

- Estar atentos al correo para resolver las solicitudes de manera cordial y al instante.
- Evita escribir solamente con mayúsculas ya que esto es entendido como un grito para llamar la atención. No olvides mantener actualizada tu firma.

Atención al buzón de quejas y sugerencias

Cualquier persona podrá solicitar asesoría o, en su caso, presentar denuncia por la probable comisión de faltas administrativas en el actuar de los servidores públicos, ante Juventudes o ante el Órgano Interno de Control de Juventudes, a través de los siguientes medios:

1. Personalmente en las oficinas de Juventudes con domicilio en Fray Martín de Valencia 102, fraccionamiento Santo Domingo León, Guanajuato o al teléfono 4777103400, o al correo: atencionciudadana@juventudesgto.gob.mx.
2. Personalmente ante el Órgano Interno de Control de Juventudes, ubicado en Bulevar Delta número 201, quinto piso, colonia Fracciones de Santa Julia, León, Guanajuato o al correo: organointernodecontrol@juventudesgto.gob.mx
3. Buzón interno de quejas, denuncias y sugerencias con la intención de expresar todas aquellas cuestiones que representen un área de oportunidad en



GUANAJUATO

GOBIERNO DE LA GENTE

INSTITUTO DE LAS JUVENTUDES



la operación Institucional o que permitan mejorar las actividades diarias de todos(as), la respuesta a las mismas será atendidas a cargo de la Coordinación de Recursos Humanos de manera individual y personal

Mtra. Alma Regina Trujillo Domínguez
Directora General del Instituto para el Desarrollo
y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato

