



DGOAE 

MUESTRA DE PROTOCOLOS

Universidad Nacional Autónoma de México
Secretaría General
Dirección General de Orientación y Atención Educativa



PROTOCOLO DE ATENCIÓN GENERAL A USUARIOS

Objetivo:

Brindar al usuario un servicio eficiente, asignando las estrategias adecuadas, canalizando a los servicios institucionales pertinentes y ofreciendo respuestas a las solicitudes de atención; buscando la experiencia satisfactoria del mismo.

Procedimiento:

Recepción del usuario:

- Saludar al usuario de manera amable y profesional, dirigiéndose con el nombre o pronombre que utilice, escuchando sus necesidades y preguntas.



- Tomar nota de cualquier información relevante que el usuario proporcione.



Atención a la solicitud:

- Brindar información precisa y útil para resolver las consultas del usuario. Ofrecer soluciones a los problemas planteados por el usuario, de manera oportuna, canalizando a las estrategias y/o servicios institucionales adecuados. Mantener una comunicación clara y respetuosa en todo momento explicando, de manera comprensible, los procedimientos y dando lugar a preguntas adicionales.



- Activar los protocolos, servicios y/o estrategias pertinentes por nivel de prioridad establecidos por el semáforo de atención.
- Realizar el registro en los servicios institucionales y/o brindar las referencias pertinentes que el usuario requiera.
- Investigar y comprometerse a proporcionar una respuesta, en un plazo determinado, en caso de no resolver el problema de inmediato.
- Consultar los procedimientos específicos en el *Manual de procesos de los servicios ofrecidos a la Dirección de Acompañamiento y Apoyos Integrales*.



Seguimiento:

- Registrar la atención dirigida al usuario.
- Realizar seguimiento posterior, en caso de ser requerido, para garantizar la satisfacción del usuario, notificando la disposición a resolver consultas posteriores.



Identificación de necesidades y prioridad:

- Realizar preguntas claras y concisas para comprender las necesidades del usuario, p. ej. *Quiero saber si estoy entendiendo bien, y parafrasear lo que dice el solicitante.*



- Proporcionar orientación adecuada para ayudarlo a expresar sus inquietudes y confirmar la comprensión de las necesidades del usuario antes de proceder.



- Determinar la población a la que pertenece el usuario, el nivel de prioridad y la naturaleza de la atención requerida.



Evaluación del Servicio:

- Evaluar la satisfacción del usuario mediante instrumentos disponibles para dicho fin.



Despedida:

- Agradecer al usuario su tiempo y confianza en la institución, asegurar la satisfacción con la atención y despedirse de forma cordial.

