La Lic. Claudia Silva Campos, Presidenta Constitucional del Municipio de Acámbaro, Guanajuato, a los habitantes del mismo hace saber:

Que en Acta No. 74 setenta y cuatro de Sesión Ordinaria de Ayuntamiento, celebrada el día 30 treinta del mes de octubre del año 2026 dos mil veintiséis, se tuvo a bien aprobar el:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN
ATENCIÓN CIUDADANA

EMISION: 2026

1. PRESENTACIÓN.

El presente Protocolo de Atención Ciudadana del Municipio de Acámbaro, Guanajuato tiene como propósito establecer los lineamientos que orienten la prestación de un servicio eficiente, oportuno, transparente y con calidad, fortaleciendo la atención que brinda la Administración Pública Municipal a la ciudadanía.

El Área de Atención Ciudadana representa el vínculo directo entre el Gobierno Municipal y la población, por lo que su labor debe desarrollarse con profesionalismo, respeto, imparcialidad y vocación de servicio, garantizando una atención digna y el adecuado seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

Este protocolo busca unificar los criterios de atención, promoviendo la mejora continua de los procesos y asegurando un trato igualitario, respetuoso e incluyente para todas las personas. Con ello, el Gobierno Municipal de Acámbaro reafirma su compromiso de brindar servicios públicos cercanos, eficientes y orientados al bienestar de la ciudadanía.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para brindar una atención ciudadana de calidad, eficiente, oportuna y con trato digno, garantizando un servicio accesible, transparente y orientado a satisfacer las necesidades de la población, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en el Gobierno Municipal de Acámbaro, Guanajuato.

ÍNDICE

1. Presentación
2. Objetivo
3. Alcance
4. Marco Jurídico
5. Integración del Equipo de Mejora
6. Responsabilidades del Equipo
7. Protocolo General de Atención
8. Imagen Personal e Identificación Oficial
9. Atención Presencial
10. Protocolo de Atención Telefónica
11. Atención a Personas con Discapacidad
12. Prevención de Corrupción
13. Prevención de Discriminación, Violencia y Acoso
14. Procedimientos e Instructivos
15. Socialización del Protocolo
16. Supervisión y Evaluación
17. Horarios de Atención
18. Acciones de Mejora
19. Programa SOL
20. Costos y Servicios
21. Protocolo de Atención Presencial
22. Protocolo para la Información

3. ALCANCE

El presente Protocolo de Atención Ciudadana es de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas, en el ejercicio de sus funciones, tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía.

Su aplicación comprende todos los servicios de atención brindados por la Unidad, independientemente del medio por el que se proporcionen, incluyendo la atención presencial, telefónica, virtual o por cualquier otro canal oficial de comunicación.
El protocolo establece los lineamientos que deberán observarse durante la prestación de los servicios, con el propósito de garantizar una atención eficiente, oportuna, incluyente, respetuosa, transparente y de calidad, promoviendo el trato digno a todas las personas usuarias y el cumplimiento de los principios de legalidad, imparcialidad, igualdad, accesibilidad y mejora continua.

Asimismo, será aplicable en las actividades de orientación, recepción de solicitudes, gestión de trámites, entrega de información, seguimiento a requerimientos ciudadanos.

4. MARCO JURÍDICO

El presente Protocolo de Atención Ciudadana se fundamenta en las disposiciones jurídicas vigentes que regulan la actuación de las personas servidoras públicas, el derecho de acceso a la información, la protección de datos personales y la prestación de servicios públicos con calidad, transparencia e inclusión. Entre ellas se encuentran:

Ámbito Federal

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Ámbito Estatal

Constitución Política para el Estado de Guanajuato.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.
Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.
Ley para Prevenir, Atender y Eliminar la Discriminación en el Estado de Guanajuato.
Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato (en caso de ser aplicable).

Normatividad Administrativa

Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato.
Código de Conducta de la Unidad de Transparencia y Archivos del Estado de Guanajuato.
Lineamientos, manuales, políticas y demás disposiciones internas aplicables.
Programa Estatal "Más, Mejor Atención y Servicio", emitido por el Gobierno de la Gente.
Demás ordenamientos jurídicos y administrativos que resulten aplicables.

5. INTEGRACIÓN DEL EQUIPO DE MEJORA.

Acta de integración del Equipo de mejora

Acta de integración del *Equipo de Mejora*

En la ciudad de **Acámbaro**, Guanajuato, a los **22** días del mes de **ENERO** del **2026**, siendo las **12:00** horas, y encontrándose el personal de **ATENCION CIUDADANA** se hace constar que queda instalado el equipo de mejora, el cual tendrá periódicamente sus reuniones cada **MES** así mismo se da a conocer que, con base en las funciones de cada uno de los roles, se conseguirá la exitosa implementación del Programa MAS – Mejor Atención y Servicio dentro de este centro de atención, las cuales quedan asentadas conforme a las actividades descritas enseguida y para cada integrante.

RESPONSABILIDADES

Jefe/a de Oficina: Tiene como propósito asegurar la efectiva implementación, operación y seguimiento del *Programa MAS – Mejor Atención y Servicio* en su centro de atención.

Evaluador/a Interno: Tiene como propósito asignar a cada integrante del equipo de mejora la responsabilidad para evaluar procesos, actividades, funciones o lugares específicos, además de otorgar la autoridad para la toma de decisiones, y realizar reuniones con el equipo de mejora cuando sea apropiado, para distribuir las asignaciones de trabajo y decidir la estrategia y cursos de acción.

Personal Operativo: Son una parte del personal que, de manera interrelacionada, se encargará de llevar a cabo las acciones establecidas para el cumplimiento del *Proyecto de Mejora*.

Personal de Ventanilla: Se encarga de dar información, atención y respuesta a la solicitud de las personas usuarias sobre los trámites y/o servicios que ofrece el centro de atención.

Una vez conocido lo anterior, los roles del *Equipo de Mejora* quedan distribuidos de la siguiente manera:

María de la Paz Fuentes Reyes
Jefe/a de Oficina

Ma. Guadalupe Gómez Carmona
Personal Operativo

Anais Arcos Sánchez
Evaluador/a Interno

Jocelyne Torres Guzmán
Secretaria Particular

Alma Erika Troncoso Rivas
Personal Operativo

Israel Ayala Espino
Personal de Ventanilla

Ma. Guadalupe Núñez Pérez
Personal Operativo

PRESIDENCIA MUNICIPAL
ATENCIÓN CIUDADANA

6. RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO DE MEJORA

El Equipo de Mejora es el responsable de asegurar la correcta implementación, operación, seguimiento y mejora continua del Protocolo de Atención Ciudadana

Jefe(a) de Oficina

Tiene como propósito asegurar la efectiva implementación, operación y seguimiento del Protocolo de Atención Ciudadana y del Programa MAS en el centro de atención. Asimismo, promoverá la mejora continua de los servicios, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad y coordinando las acciones necesarias para brindar una atención eficiente, transparente y con enfoque ciudadano.

Evaluador(a) Interno(a)

Tiene como propósito coordinar las actividades del Equipo de Mejora, asignando responsabilidades a cada integrante para evaluar procesos, actividades, funciones y áreas específicas del centro de atención. Asimismo, dará seguimiento al cumplimiento de los acuerdos, propondrá acciones de mejora, realizará reuniones de evaluación cuando sea necesario y presentará los resultados obtenidos para la toma de decisiones.

Personal Operativo

Es responsable de ejecutar las acciones establecidas por el Equipo de Mejora para el cumplimiento del Protocolo de Atención Ciudadana. Participará en la implementación de las mejoras, aportará propuestas para optimizar los procesos y colaborará en la recopilación de evidencias y seguimiento de las acciones implementadas.

Personal de Ventanilla

Es responsable de brindar información, orientación y atención a la ciudadanía con respeto, amabilidad, inclusión, imparcialidad y eficiencia. Además, deberá atender las solicitudes de las personas usuarias, proporcionar información clara sobre los trámites y servicios, verificar el cumplimiento del protocolo durante la atención y canalizar adecuadamente aquellos asuntos que requieran atención especializada.

Secretario Particular

Es responsable de apoyar en la organización de las reuniones del Equipo de Mejora, elaborar las minutas correspondientes, dar seguimiento a los acuerdos establecidos, integrar y resguardar la evidencia documental derivada de las actividades del protocolo, así como apoyar en la coordinación administrativa para el cumplimiento de las acciones de mejora.

7. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN

El presente protocolo tiene como finalidad establecer el procedimiento que deberá seguir el personal responsable de la atención ciudadana para brindar un servicio homogéneo, eficiente, respetuoso y orientado a las necesidades de las personas usuarias.

7.1 Recepción y orientación inicial

Al ingresar a las instalaciones, el personal de atención deberá recibir a la persona usuaria con un saludo cordial y una actitud de servicio, identificando si requiere orientación para localizar el área correspondiente.

Cuando la persona manifieste desconocer el procedimiento o el lugar al que debe acudir, el servidor público proporcionará información clara y suficiente, evitando que el ciudadano deambule innecesariamente por las instalaciones.

7.2 Registro de ingreso

Una vez orientada la persona usuaria, el personal solicitará de manera respetuosa su registro en la bitácora o sistema institucional correspondiente, con la finalidad de llevar un control de las personas atendidas y fortalecer los mecanismos de seguimiento y mejora del servicio.

Durante este proceso se procurará proteger los datos personales conforme a la normatividad aplicable.

7.3 Espera para la atención

Concluido el registro, se indicará al ciudadano el área de espera correspondiente, informándole que será atendido conforme al orden establecido o al sistema de turnos implementado.

El personal procurará que el tiempo de espera sea el menor posible, manteniendo informada a la persona usuaria cuando existan retrasos extraordinarios.

7.4 Identificación de la necesidad

Al iniciar la atención, el servidor público establecerá un primer contacto con la persona usuaria para conocer el motivo de su visita, escuchando activamente su solicitud sin interrupciones y manteniendo una actitud de respeto, empatía, imparcialidad y confidencialidad.

7.5 Escucha y análisis de la solicitud

El personal permitirá que la persona usuaria explique detalladamente su necesidad, petición o trámite, formulando únicamente las preguntas necesarias para comprender plenamente el asunto y ofrecer una orientación adecuada.

En todo momento deberá evitarse el uso de lenguaje técnico que dificulte la comprensión del ciudadano.

7.6 Información sobre requisitos

Una vez identificada la solicitud, el servidor público explicará de forma clara y precisa:

- Los requisitos aplicables.
- La documentación necesaria.
- Los formatos que, en su caso, deban presentarse.
- Los tiempos estimados de atención o resolución.
- Las áreas involucradas en el trámite.

Asimismo, resolverá las dudas que presente la persona usuaria, verificando que la información haya sido comprendida.

7.7 Entrega de requisitos y conclusión de la orientación

Cuando la visita tenga únicamente como finalidad solicitar información sobre un trámite, el personal entregará la relación de requisitos correspondiente y orientará sobre la forma correcta de integrar la documentación.

Finalmente, agradecerá la visita e invitará a la persona usuaria a regresar cuando cuente con la documentación requerida.

7.8 Recepción de documentación

Cuando la persona usuaria presente la documentación requerida para iniciar el trámite, el servidor público recibirá el expediente y realizará una revisión preliminar para verificar que la información se encuentre completa.

En caso de detectar documentos faltantes o inconsistencias, informará de manera clara las observaciones realizadas, indicando las acciones necesarias para solventarlas.

7.9 Validación documental

El personal verificará que la documentación presentada sea vigente, legible, completa y cumpla con los requisitos establecidos por la normatividad aplicable.

Si el expediente reúne las condiciones necesarias, continuará con el procedimiento correspondiente; en caso contrario, orientará al ciudadano sobre la documentación pendiente, evitando rechazos injustificados.

7.10 Espera durante el trámite

Una vez recibida y validada la documentación, se solicitará a la persona usuaria permanecer en el área de espera mientras se realizan las gestiones administrativas necesarias.

Cuando sea posible, se informará el tiempo aproximado de atención.

7.11 Canalización para autorización y gestión

El expediente será remitido al área o servidor público competente para su revisión, autorización y, posteriormente, para la realización del trámite correspondiente, observando en todo momento los principios de legalidad, imparcialidad, transparencia y eficiencia.

El personal dará seguimiento interno al expediente hasta la conclusión del procedimiento administrativo.

7.12 Entrega del resultado y cierre de la atención

Una vez concluido el trámite, el personal entregará a la persona usuaria la resolución, documento o apoyo correspondiente, explicando de manera clara cualquier información adicional que deba conocer.

Finalmente, agradecerá su visita, verificará que no existan dudas pendientes e invitará al ciudadano a expresar su opinión sobre la calidad del servicio recibido, como parte del proceso de mejora continua.

Proceso de Servicio para Atención Ciudadana

1. El usuario ingresa a la oficina desorientado ya que no se encuentra señalada el área a la que va acudir.



↓

2. El personal de ventanilla le solicita que se registre en la bitácora.



↓

3. Una vez registrado el usuario toma asiento para esperar a ser atendido.



↓

4. Se realiza su primer contacto para identificar su necesidad.



↓

5. El usuario detalla la necesidad.



↓

6. El personal de ventanilla proporciona los requisitos que requiere el usuario.



↓

7. El usuario únicamente fue a solicitar los requisitos y se retira.



↓

8. El usuario que llega con los documentos los entrega al personal de ventanilla.



↓

9. El servidor verifica que sean correctos y no estén vencidos para darle seguimiento a su petición.



↓

10. El usuario toma asiento y espera a que se finiquite su trámite.



↓

11. El personal de ventanilla le entrega el expediente a quien autorizará y después a quien realizará.



↓

12. El usuario recibe su apoyo y se retira.



8. IMAGEN PERSONAL E IDENTIFICACIÓN OFICIAL

8.1 Objetivo

Establecer los lineamientos que deberán observar las personas servidoras públicas responsables de la atención ciudadana, respecto a su presentación personal e identificación oficial, con la finalidad de proyectar una imagen institucional de profesionalismo, confianza, respeto y cercanía hacia la ciudadanía.

8.2 Imagen personal

El personal de atención ciudadana deberá mantener en todo momento una presentación personal limpia, ordenada y acorde con la función que desempeña, contribuyendo a generar un ambiente de confianza y respeto para las personas usuarias.

Para ello deberá observar las siguientes disposiciones:

- Presentarse con higiene y aseo personal adecuados.
- Portar vestimenta institucional, uniforme o ropa formal, de acuerdo con las disposiciones de la dependencia.
- Mantener la ropa limpia, en buen estado y apropiada para la jornada laboral.
- Procurar una apariencia sobria y profesional, evitando prendas o accesorios que puedan afectar la imagen institucional.
- Mantener una actitud de respeto, amabilidad y disposición de servicio que complemente la imagen profesional del servidor público.

La imagen personal representa a la institución; por ello, deberá ser congruente con los principios de legalidad, honestidad, profesionalismo, eficiencia y vocación de servicio.

8.3 Uso del uniforme institucional

Cuando la dependencia establezca el uso de uniforme institucional, éste deberá portarse correctamente durante toda la jornada laboral.

El uniforme deberá:

- Encontrarse limpio y en buenas condiciones.
- Utilizarse completo, conforme a las disposiciones internas.
- Portarse únicamente durante el desempeño de las funciones oficiales, salvo autorización expresa.
- Conservar la imagen institucional mediante el uso correcto de logotipos y distintivos oficiales.

ROL DE UNIFORME

2026

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
				
AZUL	**ROSA**	**GRIS**	**AZUL REY**	**FIUSHA**
Pantalón AZUL MARINO	Pantalón GRIS	Pantalón (Negro)	Pantalón BEIGE	Pantalón MEZCLILLA

Nota: PUEDEN TRAER CAMISA O PLAYERA, LO QUE GUSTEN SIEMPRE Y CUANDO CUMPLAN CON EL COLOR

8.4 Identificación oficial

Todo el personal que brinde atención directa a la ciudadanía deberá portar en un lugar visible el gafete o credencial oficial expedido por la dependencia.

La identificación deberá contener, cuando menos:

- Nombre de la persona servidora pública.
- Fotografía reciente.
- Cargo o puesto.
- Nombre de la dependencia.
- Logotipo institucional o elementos oficiales de identificación.

El gafete deberá permanecer visible durante toda la jornada de trabajo para facilitar la identificación del personal por parte de la ciudadanía y fortalecer la confianza en el servicio público.

8.5 Conducta institucional

Además de la presentación personal, el personal deberá mantener una conducta congruente con los valores del servicio público.

Durante la atención ciudadana deberá:

- Dirigirse a las personas con respeto y cortesía.
- Mantener contacto visual y una actitud de escucha activa.
- Utilizar un lenguaje claro, incluyente y profesional.
- Evitar expresiones ofensivas, discriminatorias o de confianza excesiva.
- Conservar una postura adecuada y una actitud de disponibilidad para atender las necesidades de la ciudadanía.

La conducta del personal forma parte de la imagen institucional y constituye un elemento esencial para brindar una atención de calidad.

8.6 Presentación del área de trabajo

El espacio destinado a la atención ciudadana deberá mantenerse limpio, ordenado y funcional, favoreciendo un ambiente digno para las personas usuarias.

El personal procurará que su área de trabajo:

- Permanezca libre de objetos innecesarios.
- Cuente con los formatos y materiales requeridos para la atención.
- Mantenga visibles únicamente documentos de carácter institucional.
- Proteja la información y los datos personales de la ciudadanía.
- Proyecte orden, organización y profesionalismo.

8.7 Responsabilidad del personal

Cada persona servidora pública será responsable de mantener una imagen profesional acorde con las funciones que desempeña y de portar correctamente su identificación oficial durante el ejercicio de sus actividades.

Los titulares de las áreas y el Equipo de Mejora verificarán periódicamente el cumplimiento de estas disposiciones, promoviendo acciones de mejora cuando sea necesario, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y la confianza de la ciudadanía en la institución.

9. ATENCIÓN PRESENCIAL

9.1 Objetivo

Establecer los lineamientos para brindar una atención presencial con calidad, respeto, eficiencia y trato digno, garantizando una comunicación clara y una adecuada orientación a las personas usuarias.

9.2 Recepción de la persona usuaria

Al recibir a la persona usuaria, el personal deberá:

- Saludar cordialmente.
- Mostrar una actitud de respeto y disposición de servicio.
- Escuchar atentamente el motivo de su visita.

- Identificar la necesidad o trámite solicitado.

9.3 Desarrollo de la atención

Durante la atención, el servidor público deberá:

- Proporcionar información clara y veraz.
- Explicar los requisitos y el procedimiento correspondiente.
- Revisar la documentación presentada, cuando aplique.
- Resolver las dudas de la persona usuaria o canalizarla al área competente cuando el asunto no corresponda a su competencia.

9.4 Conducta del personal

Durante la atención presencial, el personal deberá:

- Mantener un trato respetuoso, amable e imparcial.
- Utilizar un lenguaje claro y accesible.
- Proteger la confidencialidad de la información.
- Evitar el uso del teléfono celular o realizar actividades ajenas al servicio durante la atención.

9.5 Cierre de la atención

Al concluir la atención, el servidor público deberá:

- Informar el resultado o los pasos a seguir del trámite.
- Verificar que la persona usuaria no tenga dudas.
- Agradecer su visita y despedirse de manera cordial.

9.6 Disposiciones generales

La atención presencial deberá brindarse en igualdad de condiciones para todas las personas, observando en todo momento los principios de legalidad, imparcialidad, profesionalismo, respeto y no discriminación. Asimismo, el personal deberá procurar que el servicio se proporcione en el menor tiempo posible y con la calidad que demanda la ciudadanía.

10. ATENCIÓN TELEFÓNICA

10.1 Objetivo

Establecer los lineamientos para brindar una atención telefónica eficiente, cordial y oportuna, proporcionando información clara y orientación adecuada a las personas usuarias.

10.2 Recepción de la llamada

Al contestar una llamada, el personal deberá:

- Contestar oportunamente.

- Saludar de manera amable e identificarse con el nombre de la dependencia y, cuando corresponda, con su nombre.
- Preguntar en qué puede apoyar a la persona usuaria.
- Escuchar atentamente el motivo de la llamada.

10.3 Desarrollo de la atención

Durante la llamada, el servidor público deberá:

- Proporcionar información clara, precisa y veraz.
- Hablar con un tono de voz amable y respetuoso.
- Resolver las dudas o canalizar la llamada al área competente cuando sea necesario.
- Evitar interrumpir a la persona usuaria y confirmar que la información haya sido comprendida.

10.4 Conducta del personal

El personal deberá:

- Mantener una actitud profesional y de servicio.
- Evitar conversaciones ajenas a la atención.
- No dejar llamadas en espera por tiempos prolongados sin informar el motivo.
- Proteger la confidencialidad de la información proporcionada por la persona usuaria.

10.5 Cierre de la llamada

Al finalizar la atención, el servidor público deberá:

- Confirmar que todas las dudas hayan sido atendidas.
- Informar los pasos a seguir, cuando corresponda.
- Agradecer la llamada y despedirse de manera cordial.

10.6 Disposiciones generales

La atención telefónica deberá prestarse con respeto, imparcialidad, eficiencia y calidad, procurando ofrecer soluciones oportunas y una orientación adecuada que fortalezca la confianza de la ciudadanía en la institución.

USUARIOS QUE NO DOMINAN EL ESPAÑOL.

Se debe evitar la afirmación de que el usuario que viene a México tiene la obligación de conocer y dirigirse en el idioma español, por tanto, la comunicación se realizará en lenguaje distinto al español en la medida de lo posible, si no se posee ese conocimiento se pondrá al usuario en contacto con aquella persona del centro de atención que sí lo tenga.

USUARIOS QUE SE DIRIJAN AL PERSONAL FALTANDO A LAS MÁS ELEMENTALES REGLAS DE EDUCACIÓN.

En este tipo de situaciones se debe tener siempre presente el mantener la calma para que no derive en una situación no deseable y aquella no se agrave. En ningún momento se debe entrar en un enfrentamiento con el usuario, mucho menos se deben emplear expresiones y tono de voz groseros.

A partir de ese momento se buscará la manera de tranquilizar al usuario, si la situación no mejora, se solicitará la intervención directa del titular de la dirección o dependencia.

AMENAZAS INDIVIDUALES O COLECTIVAS.

En caso de recibir llamada de amenaza de cualquier índole, se deberá responder de forma tranquila y dar aviso al titular de la Dirección o dependencia, proporcionando la mayor cantidad de datos posibles: autor de la llamada (en caso de que se haya identificado), hora de recepción de la llamada, contenido del comunicado y cualquier otra circunstancia que se considere relevante.

Inmediatamente después de ser informado, la autoridad de la dependencia trasladará los datos disponibles a los servicios de emergencia (911), y en caso de considerarlo necesario, autorizará como primera medida de seguridad la evacuación del edifico a través de la activación de los protocolos de seguridad que para tal caso apliquen.

11. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

11.1 Objetivo

Establecer los lineamientos para brindar una atención accesible, digna, incluyente y respetuosa a las personas con discapacidad, garantizando la igualdad de oportunidades y el acceso a los servicios que ofrece la dependencia, de conformidad con la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y los principios de accesibilidad universal.

11.2 Atención a personas con discapacidad

La atención deberá proporcionarse con respeto, empatía y sin ningún tipo de discriminación. El personal deberá dirigirse directamente a la persona usuaria, brindar el tiempo necesario para su atención y ofrecer apoyo cuando éste sea solicitado o resulte necesario.

11.3 Uso del timbre de asistencia

Con el propósito de facilitar el acceso a los servicios institucionales, la dependencia cuenta con un **timbre de asistencia ubicado en la parte baja del acceso principal**, destinado para uso de las personas con discapacidad que, por sus condiciones de movilidad o accesibilidad, no puedan ingresar fácilmente a las instalaciones.

Al activarse el timbre:

- El servidor público designado acudirá de manera inmediata al acceso principal.
- Se identificará y preguntará el motivo de la visita.
- Brindará la atención, orientación o recepción de documentos en ese lugar o, cuando las condiciones lo permitan, acompañará a la persona al área correspondiente.
- En todo momento se procurará una atención digna, respetuosa y oportuna, evitando generar barreras de acceso al servicio.

11.4 Disposiciones generales

El personal deberá garantizar que todas las personas con discapacidad reciban una atención en igualdad de condiciones, promoviendo la accesibilidad, el respeto a sus derechos humanos y la eliminación de cualquier barrera física, de comunicación o actitudinal que limite el acceso a los servicios públicos.

12. PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN

12.1 Objetivo

Establecer las medidas que deberán observar las personas servidoras públicas para prevenir actos de corrupción durante la prestación de los servicios, garantizando una atención transparente, imparcial, honesta y conforme a la normatividad aplicable.

12.2 Principios de actuación

El personal deberá desempeñar sus funciones con apego a los principios de:

- Legalidad.
- Honradez.
- Imparcialidad.
- Integridad.
- Transparencia.
- Profesionalismo.
- Rendición de cuentas.

Estos principios deberán observarse en todas las actuaciones relacionadas con la atención ciudadana.

12.3 Conductas para prevenir la corrupción

Durante la atención, el personal deberá:

- Brindar el servicio sin solicitar o recibir dádivas, regalos o cualquier beneficio indebido.
- Proporcionar la misma calidad de atención a todas las personas usuarias, sin otorgar privilegios o preferencias indebidas.
- Actuar con honestidad y objetividad en el desempeño de sus funciones.
- Informar únicamente los requisitos y procedimientos establecidos por la normatividad vigente.
- Denunciar cualquier acto u omisión que pudiera constituir una falta administrativa o un hecho de corrupción, conforme a los mecanismos institucionales.

12.4 Disposiciones generales

Toda persona servidora pública es responsable de conducirse con ética e integridad durante la atención ciudadana, contribuyendo a fortalecer la confianza de la población en la institución. Cualquier conducta contraria a estos principios será atendida conforme a las disposiciones legales y administrativas aplicables.

13. PREVENCIÓN DE DISCRIMINACIÓN, VIOLENCIA Y ACOSO

13.1 Objetivo

Establecer los lineamientos para prevenir cualquier acto de discriminación, violencia o acoso durante la atención ciudadana, promoviendo un ambiente de respeto, igualdad, inclusión y trato digno para todas las personas usuarias y servidoras públicas.

13.2 Principios de actuación

El personal deberá desempeñar sus funciones con apego a los principios de:

- Igualdad.
- Respeto.
- Inclusión.
- No discriminación.
- Equidad.
- Confidencialidad.
- Trato digno.

Estos principios deberán observarse en todo momento durante la prestación del servicio.

13.3 Conductas esperadas

Durante la atención ciudadana, el personal deberá:

- Brindar un trato respetuoso, amable e imparcial a todas las personas.
- Abstenerse de realizar comentarios, expresiones o acciones discriminatorias, ofensivas o intimidatorias.
- Respetar la diversidad de las personas usuarias, sin distinción por origen étnico, sexo, edad, discapacidad, condición social, religión, orientación sexual, identidad de género o cualquier otra condición protegida por la ley.
- Informar al superior inmediato cualquier situación de violencia, acoso o discriminación de la que tenga conocimiento, para su atención conforme a la normatividad aplicable.

13.4 Disposiciones generales

La dependencia promoverá un ambiente laboral y de atención ciudadana libre de discriminación, violencia y acoso. Toda conducta que contravenga estos principios será atendida conforme a la legislación y a las disposiciones internas aplicables, garantizando el respeto a los derechos humanos y la dignidad de las personas.

14. PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

14.1 Objetivo

Establecer la aplicación de los procedimientos e instructivos que orientan al personal en la prestación de los servicios de atención ciudadana, con el propósito de garantizar una atención uniforme, eficiente y conforme a la normatividad vigente.

14.2 Aplicación

El personal responsable de la atención ciudadana deberá conocer y aplicar los procedimientos e instructivos autorizados por la dependencia para el desarrollo de sus funciones.

Estos documentos servirán como guía para la correcta ejecución de los trámites y servicios, asegurando la estandarización de los procesos y la calidad en la atención.

14.3 Actualización

Los procedimientos e instructivos deberán revisarse y actualizarse cuando existan modificaciones en la normatividad, en los procesos administrativos o en los servicios que presta la dependencia.

Las versiones actualizadas deberán difundirse oportunamente entre el personal para garantizar su correcta aplicación.

14.4 Documentos de apoyo

Para la operación del presente protocolo, podrán utilizarse, entre otros, los siguientes documentos:

- Procedimientos de atención ciudadana.
- Diagramas de flujo de los trámites y servicios.
- Instructivos de trabajo.
- Formatos institucionales.
- Guías y manuales internos.
- Registros y bitácoras de atención.

15. SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO

15.1 Objetivo

Establecer los mecanismos para difundir el presente Protocolo de Atención Ciudadana entre las personas servidoras públicas, con el propósito de asegurar su conocimiento, correcta aplicación y cumplimiento en la prestación de los servicios.

15.2 Difusión

La dependencia dará a conocer el contenido del presente protocolo a todo el personal involucrado en la atención ciudadana mediante:

- Reuniones de trabajo.
- Capacitaciones o sesiones informativas.
- Entrega física o digital del protocolo.
- Publicación en los medios internos de comunicación institucional.

15.3 Capacitación

El personal deberá participar en las actividades de capacitación y actualización que programe la dependencia para fortalecer sus conocimientos y habilidades en materia de atención ciudadana, calidad en el servicio y mejora continua.

15.4 Responsabilidades

Corresponde a los titulares de las áreas y al Equipo de Mejora promover la difusión, implementación y cumplimiento del presente protocolo, así como verificar que el personal conozca y aplique los lineamientos establecidos.

16. SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

16.1 Objetivo

Establecer los mecanismos para supervisar y evaluar el cumplimiento del presente Protocolo de Atención Ciudadana, con el fin de verificar la calidad del servicio e identificar oportunidades de mejora.

16.2 Supervisión

La supervisión del protocolo estará a cargo del Equipo de Mejora y de los titulares de las áreas involucradas, quienes verificarán el cumplimiento de los lineamientos establecidos mediante:

- Observación directa de la atención.
- Revisión de registros y formatos.
- Verificación del cumplimiento de los procedimientos.
- Seguimiento a quejas, sugerencias y observaciones.

16.3 Evaluación

La evaluación del servicio podrá realizarse mediante:

- Encuestas de satisfacción ciudadana.
- Indicadores de desempeño.
- Resultados de supervisiones internas.
- Análisis de quejas, sugerencias y reconocimientos recibidos.

La información obtenida servirá para identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la atención brindada.

16.4 Seguimiento

Los resultados de la supervisión y evaluación deberán documentarse y, cuando se identifiquen oportunidades de mejora, el Equipo de Mejora propondrá e implementará las acciones correctivas o preventivas correspondientes, dando seguimiento hasta su cumplimiento.

17. HORARIOS DE ATENCIÓN

17.1 Objetivo

Establecer los horarios oficiales para la prestación de los servicios de atención ciudadana, con el propósito de informar a las personas usuarias y garantizar una atención ordenada, oportuna y eficiente.

17.2 Horario de atención

La atención al público se brindará en los días y horarios establecidos por la dependencia, conforme a las disposiciones administrativas vigentes.

Horario de atención:

- **Lunes a viernes:** 8:00 a 16:00 horas.
- **Sábados, domingos y días inhábiles:** Sin servicio, salvo disposición oficial o casos excepcionales previamente autorizados.

17.3 Disposiciones generales

El personal deberá cumplir con el horario establecido y encontrarse en condiciones de iniciar la atención al público al comienzo de la jornada laboral.

18. ACCIONES DE MEJORA

18.1 Objetivo

Establecer las acciones orientadas a fortalecer la calidad de la atención ciudadana mediante la implementación de medidas de mejora continua que contribuyan a incrementar la eficiencia, la satisfacción de las personas usuarias y el cumplimiento del presente protocolo.

18.2 Implementación de acciones de mejora

Las acciones de mejora se determinarán con base en los resultados obtenidos de las supervisiones, evaluaciones, quejas, sugerencias, encuestas de satisfacción y demás mecanismos de seguimiento implementados por la dependencia.

Estas acciones podrán incluir:

- Actualización de procedimientos e instructivos.
- Capacitación y actualización del personal.
- Simplificación de procesos de atención.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Implementación de buenas prácticas en el servicio.

18.3 Seguimiento

El Equipo de Mejora dará seguimiento a las acciones implementadas, verificando su cumplimiento y evaluando los resultados obtenidos, con el propósito de asegurar la mejora continua en la prestación de los servicios.

18.4 Disposiciones generales

Las acciones de mejora deberán documentarse y, cuando corresponda, integrarse a los procedimientos de trabajo de la dependencia. Asimismo, el presente protocolo podrá actualizarse cuando se identifiquen oportunidades de mejora, cambios en la normatividad o modificaciones en los procesos institucionales, con el fin de mantener un servicio de atención ciudadana eficiente, transparente y de calidad.

19. PROGRAMA SOL

El Programa SOL está diseñado para mejorar los ambientes de trabajo mediante la autodisciplina, la inspección directa y la calificación de los distintos Centros de Trabajo y así implementar de manera ordenada y estandarizada cada una de las etapas e impulsar la administración pública, a través de un buen gobierno que coadyuve a la mejora de la percepción ciudadana, generando espacios seguros, ordenados y limpios que permitan fortalecer la cultura organizacional.

20. COSTOS Y SERVICIOS

El área de Atención Ciudadana no presta servicios, si no que otorga apoyos sociales a la población que así lo requiere, de conformidad con la disponibilidad presupuestal y la normatividad aplicable.
Los apoyos que se brindan son los siguientes:

- Despensas o apoyo alimentario.

- Material de construcción de máxima necesidad.
- Adquisición de medicamentos.
- Pago de estudios o gastos médicos.
- Transporte.
- Gastos funerarios.
- Vale de gasolina para traslado a citas médicas fuera del municipio.
- Gestión en descuento de pasaje para traslados a citas médicas fuera del municipio.
- Uniforme escolares o deportivos.
- Apoyos varios para eventos culturales, deportivos o educativos.
- Trofeos y medallas para competencias deportivas y culturales.
- Lentes.
- Gestión ante oficialía mayor para que atreves de parque vehicular se traslade a ciudadanos a cita médica fuera del municipio.

El fundamento legal para el otorgamiento de estos apoyos se encuentra en las Disposiciones Administrativas del Gasto Publico Municipal y demás normativas aplicables.

Asimismo, se hace de su conocimiento que todos los apoyos antes señalados se otorgan de manera gratuita, por lo que no generan costo alguno para la ciudadanía.

21 . PROTOCOLO DE ATENCION PRECENCIAL

Todos los servidores que tienen contacto con los usuarios, deben guiarse a través de un "Protocolo de Atención al Usuario", que permitirá homogeneizar el trato y atención hacia los usuarios, priorizando la calidez, disponibilidad, actitud, eficiencia y eficacia de los servicios proporcionados.

El "Protocolo de Atención al Usuario", constituye el conjunto de orientaciones de conducta y actitudes básicas que se espera incorporen todos los servidores para operar y concretar los objetivos trazados.

Contar con un protocolo de atención no sólo facilita un buen aprendizaje y desempeño del oficio de atender público, sino que además protege a todos los que, estando en contacto con público, se ciñen a él. Su uso generalizado, por otra parte, reduce los inconvenientes de la improvisación y favorece la no-discriminación hacia los usuarios.

Este repertorio conductual básico, deberá ser incorporado en las nuevas prácticas de trabajo de la totalidad de los roles, equipos y servidores que se desempeñan en procesos de interacción con usuarios y podrá ser enriquecido por los equipos y servidores.

Comunicación no verbal

Lenguaje corporal	Las señales que el cuerpo emite siempre son captadas por los usuarios. Se debe tener en mente la expresión facial al hablar, el rostro puede transmitir emociones que pueden ser malinterpretadas. Se debe proyectar una expresión calmada, interesada, sincera y consciente del problema del usuario. Se debe mostrar interés hacia el usuario teniendo una postura física y mental adecuada, se debe cuidar el uso excesivo de manos y brazos. Se aconseja mantener una postura en posición erguida.
Movimiento Corporal	Se deberá demostrar seguridad y determinación.
Espacio	Se debe mantener una distancia con el usuario que brinde un nivel de comodidad adecuada para ambos.
Contacto visual	Realizar contacto visual con el usuario como una muestra de interés mientras habla. El contacto visual permite una conexión con el usuario, brinda la oportunidad de ver los movimientos corporales del usuario y observar si está de acuerdo o comprendiendo lo que se le está ex licando.

Previo a la atención de los usuarios:

Actitud Positiva.	Dispóngase en una actitud positiva, considere que la atención de usuarios es parte fundamental de su labor como funcionario.
Presentación personal adecuada al rol.	Mantenga una presentación personal adecuada al rol que enviste (formal y sobria.)
Identificación Visible.	Tenga su identificación visible al usuario. (Ej.: gafete prendido en su vestimenta)
Materiales de trabajo.	Disponga de todos los materiales de trabajo que requiera para su labor (Ej.: documentación, folletería informativa necesaria, papelería y otros implementos)
Comunicación verbal (aplica en la atención personal y telefónica)	Saludar al usuario con calidez (sonreír). Averiguar en qué se le puede ayudar. Evitar tecnicismos, refranes o palabras rebuscadas y hacer bromas, aunque el usuario sea conocido. No omitir detalles de la información requerida. No expresar sentimientos negativos, evitar decir "NO" y omitir críticas destructivas. Buscar que el usuario sea concreto. Hacer preguntas claras y precisas.
Voz	Hablar en tono calmado, firme y demostrando interés. Nunca se debe interrumpir a un usuario que hable, es mejor dejar que termine antes de intervenir, si el usuario

	se encuentra molesto, practicar la misma técnica dirigirse a él en tono tranquilo.
La expresión debe reflejar	Cortesía: amabilidad, consideración y buena educación. Interés: se trata de hablar con la persona, dejar de lado artefactos no indispensables en la conversación, primero se deberá escuchar viendo a los ojos y después utilizar cualquier artefacto de trabajo. Es imprescindible pedir disculpas por errores, equivocaciones o demoras y dar explicaciones siempre que sean necesarias, de forma completa y exacta. Confianza: un tono de voz seguro refleja conocimiento y experiencia en el tema, no hay que demostrar lo que no se sabe, nunca se debe dar datos equivocados o adivinar información.
Presentación personal	Se debe proyectar una imagen agradable al usuario, el orden y la limpieza personal y del espacio de trabajo, es importante. Para todo el personal los zapatos deben lucir siempre bien lustrados. El personal debe presentarse vestido con el uniforme limpio, planchado y según el rol. Portar gafete institucional y 'pin' con la imagen corporativa del Programa MAS.

En situación de atender:	
Contacto Visual.	Haga contacto visual con el usuario (mírelo al rostro)
Expresión facial de agrado.	Muestre una expresión facial de agrado (Ej.: sonrisa)
Saludo.	Salude cordialmente al ciudadano **(Buenos días , Buenas tardes se usted bienvenido...)**
Disposición de servicio.	Muestre su disposición de servicio invitándolo a que exprese su duda o indique el trámite a realizar. (**Ej.: (¿En qué puedo ayudarle?, ¿En qué puedo servirle?...)**
Amabilidad y cortesía.	En todo momento muestre amabilidad y cortesía en la relación con el usuario, **tratándolo de usted.**
Priorice, no interrumpa el proceso de atención.	Priorice y dedíquese en forma exclusiva al usuario que está atendiendo, no interrumpa el proceso de atención por ningún distractor (**Ej.: contestar llamadas telefónicas personales, conversar con un colega, chatear, mirar revistas o periódicos)**
Escuchar activamente.	Dispóngase a escuchar activamente a su interlocutor, para determinar con la mayor precisión las necesidades que le son planteadas.
Responda las preguntas.	Responda las preguntas del usuario, entregándole el máximo posible de información pertinente al trámite que está realizando. Apóyese, si

	es necesario, en los materiales informativos desarrollados para cada caso, hágale entrega de los materiales impresos, que contengan la información pertinente al proceso correspondiente y respecto de sus derechos y obligaciones.
Brinde información clara.	Brinde claramente la información que requiere el usuario y que usted está en condición de entregar. Esclarezca tramitaciones previas y posteriores.
Entregue soluciones.	Entregue soluciones a todos los requerimientos del usuario que dependan de su gestión.
Agilidad en la atención.	Actúe con diligencia y agilidad en la atención que brinda.
Infórmele las opciones.	Si persiste la inconformidad, infórmele las opciones que tiene: verificar el respaldo legal, hablar con su jefe directo o responsable del módulo, procedimiento de queja, etc. Evite polemizar o discutir en público con el usuario.
Ofrecimiento de más información	Antes de iniciar el saludo de despedida, deberá de consultar **" requiere alguna otra información, puedo ayudarlo en algo más ".**
Despídase cordialmente.	Despídase cordialmente al terminar la atención (**Ej.: Hasta luego,... que tenga un excelente/buen día; buenas tardes; buen día, ...)**

22 . PROTOCOLO PARA INFORMACION

INTERLOCUTOR	ACCION	DIALOGO
Personal de primer contacto	Saludar al usuario	Buen día, bienvenido, (indicar mi nombre es) ¿en qué puedo ayudarle?
Usuario	Saluda el usuario y solicita información	Buen día, necesito información sobre...

Personal de primer contacto	Indica donde está el área, o da la información deseada por el usuario.	Pase a la oficina_____ por favor ahí le darán más información (señala la oficina en el mapa de ubicación) . Los requisitos para obtener su trámite/servicio son...

PROTOCOLO DE ATENCION EN OFICINA

INTERLOCUTORES	ACCIÓN	DIÁLOGO
Personal de ventanilla	Sonríe, saluda al usuario y se presenta	Buenos días; mi nombre es _____, ¿en qué puedo ayudarlo?
Usuario	Dirige su consulta al personal de ventanilla.	Buenos días, necesito información para solicitar un servicio o realizar un trámite.
Personal de ventanilla	Se muestra cordial y atento para hacer más personal la conversación y solicita el nombre del usuario.	Con mucho gusto, me podría indicar su nombre
Usuario	Responde brindando su nombre.	Si me llamo Juan Pérez.
Personal de ventanilla	Escuchar con mucha atención.	Gracias Sr. Juan Pérez, los requisitos para obtener su

		servicio o realizar el trámite son: ___
Usuario	Agradece	Gracias por su información, en este momento me dirijo a conseguir los requisitos necesarios.
Personal de ventanilla	Pregunta si en algo más puede servirle o si tiene alguna duda más sobre la información otorgada.	De nada, hay en algo más en que pueda servirle o tiene alguna duda sobre lo antes citado.
Usuario	Pregunta sobre una información extra o de lo entregado; o bien el usuario afirma que todo fue entendido.	Muchas gracias Sr., Srita etc. todo muy claro
Personal de ventanilla	Se despide del usuario	Muchas gracias a usted, por visitarnos fue un placer atenderle que tenga un excelente día/ tarde.
Usuario	Se retira de la oficina.	

NOTA: Si un usuario llega y el empleado de ventanilla está atendiendo a otro

Reconocer su presencia con una mirada, se le saluda y se le pide amablemente su espera, permítame un momento. Esta actitud implica reconocer la presencia del usuario, le abre las puertas, lo pone en disposición de esperar. Si no reconoce su presencia el usuario estará incómodo, como si lo estuviese ignorando, entonces el empleado de atención al cliente y la Institución serán una coraza, una barrera que difícilmente se atreverá a pasar.

En el proceso de dar información solicitada se pueden presentar situaciones como las siguientes:

- Que se disponga de la información. En este caso, se transmitirá de manera cordial, entregando formularios, listado de requisitos, costos y horarios, según sea el caso.

- Que no tengamos la información, pero se pueda recabar por otros medios. Se intentará obtener la información a través del teléfono, contactando con la oficina, Dirección o dependencia correspondiente.
- Que se careza de la información y sea imposible obtenerla. Se le facilitará la ubicación, teléfono y dirección de la dependencia correspondiente, con el objeto de que aún sin disponer de la información el usuario quede satisfecho.

Tiempos máximos de atención.

- Los tiempos máximos de atención en presentación de un trámite o servicio serán de 15 minutos.
- De la misma manera el personal del Centro de Atención deberá de actuar de forma profesional y empática ante las necesidades del ciudadano.
- La atención será individualizada gratuita y de calidad
- El tiempo para recibir usuarios es de 8:30 a 16:00 hrs. de lunes a viernes.

El presente Protocolo de Atención (Atención Ciudadana), entrará en vigencia al día siguiente al de su publicación en la Gaceta Municipal.

Dado en el Palacio Municipal de Acámbaro, Estado de Guanajuato, a los 11 once días del mes de noviembre del año 2026 dos mil veintiséis.

PRESIDENCIA MUNICIPAL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ACAMBARO, GTO.

LIC. CLAUDIA SILVA CAMPOS
PRESIDENTE MUNICIPAL

SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS ACAMBARO, GTO.

LIC. GERARDO AGUILERA TORRES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO