



**UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
EDUCACIÓN**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

DESARROLLO DEL DOCUMENTO		
<u>Nombre</u>	<u>Firma</u>	<u>Fecha</u>
Mario Dután C Director de Bienestar Universitario		19/03/2024

1. OBJETIVO

Formular una herramienta técnica que proporcione lineamientos específicos, a las áreas de trabajo responsables de los servicios de atención a la comunidad universitaria, y de esta manera homogeneizar la atención integral en cada una de las modalidades.

2. MARCO NORMATIVO

- Constitución de la República del Ecuador, artículos 11, 227.
- Ley Orgánica de Educación Superior, artículos 86,93.
- Código Orgánico Administrativo, artículo 207.
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos – LOOETA, artículos 17, 22, 20.
- Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2019-235, la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio

3. ATRIBUTOS Y VALORES

- **Incluyente:** Ofrecer atención igualitaria con la misma calidad que a todos los usuarios, valorando la diversidad y efectuando ajustes necesarios con un enfoque integral de la realidad de cada persona, ofreciendo un acceso equitativo sin discriminación en el trato o concesiones particulares.
- **Respeto:** Todos los usuarios deberán ser tratados con consideración y valorar su autonomía como seres humanos titulares de derechos.
- **Amabilidad:** Trabajar con actitud comprensiva, receptiva y atenta, con el objetivo de generar confianza y mantener la cordialidad enfocada en la atención al usuario.
- **Enfoque Diferencial:** Dar un buen trato en el marco de una ética del cuidado, con una mirada integral a cada persona; y, en consecuencia, una atención especializada a quienes tienen necesidades de protección diferencial.
- **Confianza:** Brindar la seguridad absoluta en su accionar, teniendo un pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios, expresando su capacidad y deseo de proporcionar una atención ágil y eficaz según el procedimiento establecido.
- **Honestidad:** Expresar con claridad y veracidad, de conformidad con los hechos y la información pertinente. En ninguna circunstancia el personal puede recibir recompensas o beneficios a cambio de alguna solución fuera del proceso establecido o por la buena atención.
- **Eficiencia:** Resolver los requerimientos de los usuarios de manera oportuna, utilizando los recursos disponibles de la entidad en la entrega del servicio requerido, ofreciendo alternativas que puedan solucionar sus necesidades.
- **Actitud:** Proceder con una actitud predispuesta a favor de las necesidades del usuario con motivación inclinada al servicio social, a nivel conceptual, emocional y conductual.
- **Lenguaje:** Utilizar un lenguaje respetuoso, claro y sencillo; vocalizar de manera clara; no utilizar abreviaturas y evitar respuestas cortantes para que el mensaje sea

Atención al usuario de los servicios de Bienestar Universitario

comprensible, con el propósito de garantizar la comunicación efectiva entre usuarios y servidores.

4. PROCEDIMIENTOS GENÉRICOS DE ATENCIÓN**Recepción de requerimientos de la Comunidad Universitaria:**

1. Receptar mediante los canales de atención dispuestos, solicitudes de información, las felicitaciones, sugerencias y/o reclamos realizados por los miembros de la comunidad universitaria y registrar en el sistema o mecanismo empleado para el efecto.
2. El servidor perteneciente a la Dirección de Bienestar Universitario, procederá a la revisión y análisis del contenido, y dará gestión a los requerimientos del miembro de la comunidad universitaria, con la finalidad de atenderlo y brindar una respuesta oportuna y efectiva.
3. Si el trámite o solicitud, recibida no está dentro de las competencias de su gestión institucional, deberá coordinar con la dirección competente para que el miembro de la comunidad universitaria, sea atendido directamente; es decir, se deberá dirigir la solicitud de forma inmediata, respaldando el por qué se traslada el caso, dicho traslado debe ser notificado al solicitante, de manera que esta última Dirección brinde la respuesta al requerimiento.
4. Las respuestas a los requerimientos presentados por los miembros de la comunidad universitaria, deberán gestionarse de manera inmediata y/o conforme lo establece el artículo 207 del Código Orgánico Administrativo – COA y el artículo 17 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos – LOOETA.

5. RESPONSABLES:

PERSONAL	RESPONSABILIDADES
Director	Socializar y dar cumplimiento de este protocolo.
Especialista de Bienestar Universitario	Desarrollar apoyo en las necesidades básicas de los usuarios.
Analista de Bienestar Universitario	Revisión del instrumento tanto en forma, como en fondo.
Especialista de Defensoría Estudiantil	Creación del instrumento y dar cumplimiento.
Área de Trabajo Social	Gestionar las acciones sociales relacionadas con bienestar universitario
Área de Psicología	Realizar la evaluación, diagnóstico e intervención psicológica y derivación de los miembros de la comunidad universitaria según corresponda.
Área de Salud	Valorar las condiciones de salud e informar las condiciones individuales.

Atención al usuario de los servicios de Bienestar Universitario

Clubes y Deportes	Gestionar las acciones sociales relacionadas con bienestar universitario.
Todo el personal	Cumplir con lo establecido en el presente protocolo y en los documentos legales y normativos citados, de acuerdo a sus competencias.

6. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE ATENCIÓN EN CANAL PRESENCIAL

- Demostrar empatía y sensibilidad con un trato cortés, servicial, ético, paciente respetuoso, confiable y transparente respecto a los requerimientos del miembro de la comunidad universitaria.
- Cuidar su presentación personal.
- Portar el carnet de identificación en un lugar visible.
- Saludar al usuario con calidez. Ejemplo: Buenos días/tardes, mi nombre es..... ¿en qué le puedo servir?
- Mantener contacto visual con el usuario, para lograr una mayor “conexión”.
- Escuchar atentamente e interpretar los movimientos corporales de su usuario, intuir si está de acuerdo o comprendiendo lo que usted está diciendo.
- Utilizar un timbre de voz neutral, evitando que el mismo sea muy fuerte o muy bajo, debe demostrar calma, firmeza seguridad, confortabilidad e interés por el requerimiento del ciudadano.
- Manejar nuestro lenguaje corporal, se debe proyectar una expresión calmada, interesada, sincera y consciente del requerimiento del usuario.
- Convertirse en un asesor personalizado, ser precisos, evitar tecnicismos, refranes palabras demasiado rebuscadas y no omitir detalles en la información requerida.
- Tener una actitud abierta y evitar expresar sentimientos negativos (verbales o corporales); opiniones contrarias; decir “No”.
- Omitir críticas destructivas y juicios personales.
- Durante la atención al usuario está prohibido: beber, comer, masticar goma y el uso del teléfono celular, y demás.
- Al despedirse agradecer al usuario por haber acudido a nuestra institución para resolver su requerimiento y preguntar si requiere ayuda adicional.
- Ser prudente en la manera de reírse, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc. Tratar de responder en el primer contacto los requerimientos del usuario.
- Evitar el uso de expresiones como: "no es mi área", "la persona que conoce del tema, no se encuentra"; etc.
- No tutear al usuario, ni utilizar frases afectuosas.

7. CONSIDERACIONES EN LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

La atención preferencial debe ser considerada en los diferentes canales y niveles de atención mediante los cuales se brinda atención a las personas pertenecientes a grupos prioritarios contempladas en el artículo 35 de la Constitución de la República del Ecuador. Para lo cual, se considerará al menos los siguientes aspectos generales en su atención:

Atención al usuario de los servicios de Bienestar Universitario

- Los servicios y establecimientos de carácter público deben disponer medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las personas de atención prioritaria, como lo señala el artículo 58 de la Ley Orgánica de Discapacidades.
- La discapacidad debe ser reconocida y tratada como una condición humana, que se manifiesta de múltiples maneras, siendo importante identificar los tipos de discapacidades: física, psicológica, intelectual y sensorial (visual, auditivo, lenguaje); lo que permitirá una mejor comprensión y atención de sus requerimientos. Cuando el usuario presente alguna condición de discapacidad o dificultad evidente, el servidor público que lo recibe y atiende debe mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma.
- En cuanto a la accesibilidad web, las entidades que presten servicios públicos deben aplicar lo dispuesto en la normativa vigente que para el efecto hayan establecido los entes competentes, para procurar eliminar las barreras en el acceso a la información.