

Protocolo de Atención de la Administración Pública del Municipio de Coroneo, Guanajuato



GOBIERNO MUNICIPAL
CORONEO, GTO.
2024 - 2027



Fecha de elaboración: Julio 2025

Página 1

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



CONTENIDO

PRESENTACIÓN	-5-
OBJETIVO DEL PROTOCOLO	-6-
ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	-6-
FUNDAMENTO NORMATIVO	-7-
PRINCIPIOS RECTORES Y VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO	-9-
IMAGEN INSTITUCIONAL Y PRESENTACIÓN DEL PERSONAL	-11-
Identificación institucional	-12-
Vestimenta y presentación personal	-12-
Actitud y comportamiento	-12-
CANALES DE ATENCIÓN	-13-
Atención Presencial	-13-
Atención Telefónica	-14-
Atención Digital	-14-
Atención Escrita	-15-
Lineamientos generales para todos los canales	-15-
ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA	-16-
Antes de la Atención	-16-
Durante la Atención	-17-
Después de la Atención	-18-

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	-22-
Inicio de la atención	-22-
Desarrollo de la atención	-23-
Cierre de la atención	-24-
Consideraciones especiales	-24-
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	-25-
Inicio de la llamada	-25-
Desarrollo de la atención	-25-
Cierre de la llamada	-26-
Consideraciones adicionales	-27-
PROTOCOLO DE ATENCIÓN DIGITAL	-27-
Canales digitales disponibles	-28-
Lineamientos generales de atención digital	-28-
Atención por WhatsApp o mensajería instantánea	-29-
Atención por correo electrónico	-29-
Consideraciones especiales	-29-
LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	-30-
Fundamento Legal	-31-
Principios rectores de la atención inclusiva	-31-
Normas generales de interacción y comunicación	-31-
Guía práctica por tipo de discapacidad	-32-
Consideraciones especiales	-37-
PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y CONDUCTA ÉTICA	-38-
Fundamento normativo	-38-
Medidas de prevención	-38-
Detección y reporte de actos de corrupción	-39-



Conductas prohibidas	-40-
Reglas de actuación ética	-40-
PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN, EL ACOSO Y EL MALTRATO	-41-
Fundamento normativo	-41-
Principios de actuación	-42-
Conductas prohibidas en la atención ciudadana	-42-
Actuación en caso de queja o incidente	-43-
Reglas mínimas de convivencia para todo el personal	-43-
MANEJO DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN CIUDADANA	-44-
Identificación de situaciones conflictivas comunes	-44-
Principios para el manejo de conflictos	-44-
Protocolo de actuación paso a paso	-45-
Ejemplo de diálogo funcional	-47-
Casos que requieren intervención inmediata	-47-
ATENCIÓN EN CONDICIONES ESPECIALES	-47-
Alta afluencia de personas usuarias	-48-
Contingencias sanitarias	-48-
Emergencias o casos fortuitos	-49-
Casos combinados	-50-
SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA	-50-
Seguimiento interno operativo	-50-
Evaluación del desempeño en la atención	-51-
Mecanismos de mejora continua	-51-

PRESENTACIÓN

El Protocolo de Atención Ciudadana del Municipio de Coroneo, Guanajuato es un instrumento estratégico que busca fortalecer la relación entre la administración pública y la ciudadanía, mediante la consolidación de una cultura de servicio cercana, empática, profesional y orientada al bienestar común.

Este documento establece los lineamientos éticos, operativos y actitudinales que deberán observar todas las personas servidoras públicas del Municipio en sus procesos de contacto con la ciudadanía, asegurando un trato digno, incluyente, eficiente y con enfoque de derechos humanos.

La elaboración e implementación de este protocolo responde al compromiso institucional de brindar servicios públicos de calidad, accesibles para todas las personas, especialmente para quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o rezago. Asimismo, se enmarca en los principios del Programa MAS (Mejor Atención y Servicio) del Gobierno del Estado de Guanajuato, así como en el Decálogo del Gobierno de la Gente, orientado a promover una gestión pública transparente, honesta, responsable y orientada a resultados.

Con la aplicación de este protocolo, el Gobierno Municipal de Coroneo reafirma su misión de servir con integridad, eficiencia y cercanía, promoviendo una administración que escucha, responde y transforma positivamente la vida de las y los coronenses.



OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tiene como objetivo establecer los lineamientos generales y específicos que deberán seguir todas las personas servidoras públicas del Municipio de Coroneo, Guanajuato, para garantizar una atención ciudadana profesional, digna, empática, oportuna y con enfoque en derechos humanos.

Asimismo, busca unificar criterios y prácticas en los distintos canales y niveles de atención, promoviendo una cultura de servicio orientada a la mejora continua, la inclusión, la equidad y la eficiencia institucional. Su implementación permitirá:

- Optimizar los tiempos de respuesta y calidad en los servicios ofrecidos.
- Asegurar el acceso igualitario a la información y orientación gubernamental.
- Brindar atención con lenguaje claro, trato respetuoso y cercanía a la ciudadanía.
- Fortalecer la imagen institucional del Gobierno Municipal como una administración confiable, transparente y centrada en las personas.

ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Protocolo de Atención Ciudadana es de observancia obligatoria para todo el personal que integra la Administración Pública Municipal de Coroneo, Guanajuato, tanto en su estructura centralizada como descentralizada, independientemente de su nivel jerárquico, régimen laboral o tipo de contratación.




Aplica a todas las personas servidoras públicas que, en el ejercicio de sus funciones, mantengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía, ya sea de manera presencial, telefónica, escrita o digital, en los distintos espacios, oficinas, módulos, centros de atención, ventanillas, brigadas o eventos institucionales.

El protocolo es aplicable en los siguientes contextos:

- Trámites, servicios o solicitudes presentadas por la ciudadanía.
- Solicitudes de información y orientación institucional.
- Atención a quejas, denuncias, sugerencias o inconformidades.
- Interacción digital a través de redes sociales, plataformas, aplicaciones o mensajería institucional.
- Situaciones de atención prioritaria o de emergencia.

Quedan incluidos los servicios que se brindan de forma itinerante, en campo o en coordinación con otras instancias de gobierno. La aplicación de este protocolo es extensiva al personal de apoyo, personal eventual, prestadores de servicio social o prácticas profesionales cuando realicen funciones de atención.

FUNDAMENTO NORMATIVO

El presente Protocolo de Atención Ciudadana del Municipio de Coroneo, Guanajuato, se sustenta en el marco jurídico y normativo vigente a nivel federal, estatal y municipal, que establece los principios, derechos y obligaciones en materia de servicio público, inclusión, transparencia, legalidad y calidad en la atención a la ciudadanía.

Ámbito Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Protocolo de Atención Municipio de Coroneo, Guanajuato

- o Artículo 6º: Derecho de acceso a la información.
- o Artículo 8º: Derecho de petición ante la autoridad.
- o Artículo 115: Facultades del municipio en materia de servicios públicos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
 - o Artículos 6 y 7: Principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, integridad, equidad y responsabilidad en el servicio público.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
 - o Derecho a una atención inclusiva, accesible y no discriminatoria.
- Ley General de Mejora Regulatoria
- Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos
- Ley Federal de Derechos

Ámbito Estatal

- Constitución Política del Estado de Guanajuato
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato
- Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad del Estado de Guanajuato
 - o Artículo 4, fracciones VII, IX, XI y XVI.
- Ley de Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y de los Municipios



Página 8



Protocolo de Atención Municipio de Coroneo, Guanajuato

o Artículo 43: Deber de atención con respeto, cortesía y responsabilidad.

- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Estado de Guanajuato

- Programa MAS (Mejor Atención y Servicio)

o Lineamientos del Modelo de Gestión de Servicio impulsado por la Secretaría de la Honestidad y Buen Gobierno.

Ámbito Municipal

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Coroneo, Guanajuato.

- Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Coroneo, Guanajuato

- Código de Ética de las y los Servidores Públicos de la Administración Pública Municipal de Coroneo, Guanajuato

- Código de Conducta de las y los Servidores Públicos de la Administración Pública Municipal de Coroneo, Guanajuato

PRINCIPIOS RECTORES Y VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

La atención ciudadana que brinda la Administración Pública Municipal de Coroneo, Guanajuato, deberá regirse en todo momento por principios éticos, legales y operativos que garanticen una relación institucional respetuosa, eficiente y centrada en las personas.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Estos principios son de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas, y constituyen el eje normativo y moral de su conducta diaria:

◊ Legalidad

Actuar con estricto apego a la normatividad aplicable, respetando los derechos de la ciudadanía y evitando todo acto arbitrario o indebido.

◊ Trato Digno

Brindar atención con respeto, cortesía, paciencia y sin prejuicios, reconociendo la dignidad de cada persona usuaria sin distinción de género, edad, condición social, origen étnico, preferencia política, discapacidad o creencias.

◊ Empatía


Escuchar y comprender con sensibilidad las necesidades, emociones y situaciones de quienes acuden a solicitar servicios o información.

◊ Eficiencia

Realizar las funciones de atención de manera ágil, con sentido de urgencia, optimizando los tiempos, recursos y procesos en beneficio de la ciudadanía.

◊ Transparencia

Proporcionar información clara, veraz y oportuna; facilitar el acceso a trámites, requisitos y procedimientos sin ocultar información ni generar barreras innecesarias.



◊ **Equidad e Inclusión**

Garantizar que todas las personas sean atendidas sin discriminación, con especial atención a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad o desventaja social.

◊ **Confidencialidad**

Respetar la privacidad de la información proporcionada por la ciudadanía, evitando su uso indebido o la difusión sin consentimiento.

◊ **Responsabilidad**

Asumir con seriedad y compromiso el papel de servidor público, reconociendo que la atención ciudadana es una función esencial del gobierno.

◊ **Mejora Continua**

Participar activamente en procesos de capacitación, evaluación y retroalimentación que permitan fortalecer la calidad del servicio público.

IMAGEN INSTITUCIONAL Y PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

La imagen institucional y la presentación del personal que brinda atención a la ciudadanía representan una extensión visible de los valores y principios del Gobierno Municipal de Coroneo, Guanajuato. Por ello, se establecen los siguientes lineamientos de presentación y conducta, con el objetivo de fortalecer la confianza ciudadana, proyectar orden y profesionalismo, y garantizar un trato respetuoso y accesible.



Identificación institucional

Todo el personal con funciones de atención ciudadana deberá portar, de manera visible y vigente, el gafete institucional oficial, que deberá incluir:

- Nombre completo
- Área o dependencia a la que pertenece
- Cargo o función
- Fotografía actual
- Logo oficial del Gobierno Municipal

El gafete deberá utilizarse en todas las modalidades de atención: presencial, brigadas comunitarias, módulos móviles, ferias de servicios, eventos públicos y en oficinas administrativas.

Vestimenta y presentación personal

- El personal deberá vestir de manera limpia, ordenada y acorde al contexto institucional.
- Cuando así lo determine la autoridad competente, será obligatorio el uso de uniforme institucional, el cual deberá portarse de manera completa y conforme a las disposiciones internas.
- Se deberá evitar el uso de prendas con logos, frases o colores ajenos a la identidad institucional o que contravengan el principio de neutralidad política y respeto ciudadano.

Actitud y comportamiento

El personal de atención deberá:

[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]

[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page]



- Mantener una actitud cordial, respetuosa y proactiva en todo momento.
- Sonreír y saludar al usuario, con contacto visual y lenguaje corporal abierto.
- Evitar el uso del teléfono celular personal, audífonos o cualquier dispositivo que distraiga la atención durante su jornada de servicio.
- Mostrar disposición y apertura al diálogo, incluso en situaciones de presión o conflicto.
- Reflejar en su comportamiento los principios de integridad, empatía y profesionalismo.

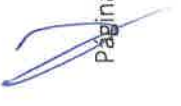
Cumplir con estos lineamientos es una responsabilidad individual y colectiva de quienes forman parte del servicio público. Una imagen institucional fuerte comienza con una atención cuidadosa, humana y coherente con los valores del gobierno municipal.

CANALES DE ATENCIÓN

Con el objetivo de brindar una atención accesible, eficaz y adaptada a las necesidades de la ciudadanía, la Administración Pública Municipal de Coroneo, Guanajuato, ofrece diversos canales de contacto y servicio. Cada uno de estos medios debe garantizar la calidad, el respeto y la igualdad en el trato, sin importar el tipo de canal utilizado.

1. Atención Presencial

La atención directa en oficinas es uno de los canales principales de interacción con la ciudadanía. Se realiza en espacios físicos adecuados, siguiendo lineamientos de orden, respeto, agilidad y trato digno.



- Domicilio oficial:

H. Colegio Militar #55, Coroneo, Guanajuato. C.P. 38590

- Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Atención a grupos prioritarios:

Se dará preferencia a personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, y otros grupos en situación de vulnerabilidad, conforme a los principios de equidad e inclusión.

2. Atención Telefónica

Permite brindar orientación, seguimiento, información general y canalización de manera inmediata.

- Líneas de contacto oficiales:

- o 421 473 00 09

- o 421 473 03 57

- o 421 473 03 19

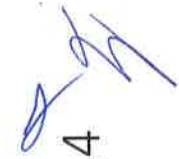
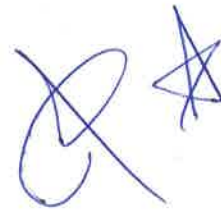
- Horario de atención telefónica:

En días hábiles, de 9:00 a.m. a 3:30 p.m.

- El personal deberá responder con amabilidad, identificarse e informar con claridad, o canalizar adecuadamente en caso de no tener la respuesta requerida.

3. Atención Digital

Este canal permite ampliar la cobertura y facilitar el acceso a la información y servicios municipales por medios electrónicos.



- Plataformas utilizadas:

- o Página oficial del Municipio: <https://coroneo.gob.mx/>

- o Correos electrónicos institucionales

- o Plataforma "Gto Digital":

- <https://guanajuatodigital.guanajuato.gob.mx/index.php/tramites-y-servicios-2/?munid=22>

- o WhatsApp institucional

- o Redes sociales:

- Facebook <https://www.facebook.com/gmcoroneo>

- Instagram <https://www.instagram.com/gmcoroneo>

- La información publicada debe ser clara, vigente, verificada y de fácil comprensión para toda la población.

4. Atención Escrita

Incluye solicitudes, oficios, quejas, sugerencias o peticiones formales presentadas por escrito físico o electrónico.

- Las solicitudes deberán ser registradas y canalizadas al área correspondiente, observando los plazos legales y administrativos para su atención.

- Se deberá entregar acuse de recibo o folio, según corresponda.

Lineamientos generales para todos los canales

- Brindar una atención oportuna, respetuosa, clara y sin discriminación.

- Facilitar el acceso a la información pública y orientar adecuadamente.



- Garantizar la confidencialidad de los datos personales de las personas usuarias.
- Registrar o canalizar correctamente las solicitudes y hacer seguimiento cuando aplique.
- Contar con señalética, directorios y material informativo actualizado, tanto en medios físicos como digitales.

ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA

La atención a la ciudadanía debe desarrollarse de manera ordenada, sistemática y con enfoque humano, a través de tres momentos clave: antes, durante y después de la atención. Cada etapa conlleva prácticas institucionales y actitudinales fundamentales para asegurar una experiencia positiva para las personas usuarias.

🕒 1. Antes de la Atención

Preparar el espacio, la actitud y los insumos necesarios para brindar un servicio eficiente y respetuoso.

El personal deberá:

- Mostrar actitud positiva, disposición de servicio y apertura al diálogo.
- Portar gafete institucional visible y vigente en todo momento.
- Asegurar una presentación personal adecuada, con ropa formal o uniforme según corresponda.
- Verificar que se cuenta con los materiales necesarios: formatos, directorios, papelería, folletos, etc.

- Revisar que la información de trámites y servicios esté actualizada y accesible al público.
- Preparar el entorno físico con limpieza, orden y condiciones de accesibilidad.

2. Durante la Atención

Es el momento central del servicio. La calidad del trato y la claridad de la información definen la percepción ciudadana.

El personal deberá:

- Establecer contacto visual, sonreír y saludar con amabilidad.
- Escuchar activamente y sin interrupciones, adaptando el lenguaje al nivel de comprensión de la persona usuaria.
- Brindar información clara, completa y sin tecnicismos innecesarios.
- Verificar que la persona haya comprendido lo que se le explicó.
- Orientar correctamente o canalizar al área correspondiente cuando aplique.
- Evitar distraerse con celular, conversaciones paralelas o gestos de desinterés.
- Solicitar solo la documentación estrictamente necesaria.
- Actuar con agilidad, empatía y respeto en todo momento.



3. Después de la Atención

Este momento refuerza el vínculo de confianza con la ciudadanía y permite cerrar correctamente el proceso.

El personal deberá:

- Preguntar con amabilidad:

“¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?”

- Informar cómo puede dar seguimiento a su trámite, consulta o solicitud (folio, teléfono, correo o área responsable).
- Indicar las vías para emitir sugerencias o quejas sobre el servicio recibido.
- Agradecer el tiempo y la disposición de la persona usuaria, despidiéndose cordialmente:

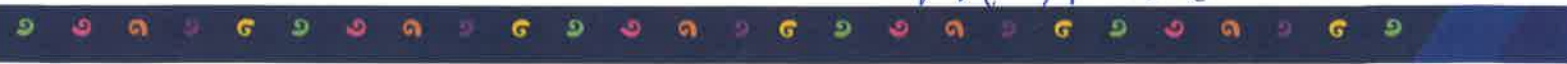
“Gracias por su visita. Que tenga un excelente día.”

- Si hay fila, reconocer la presencia del siguiente usuario con una frase breve:

“Enseguida le atiendo, gracias por esperar.”

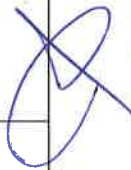

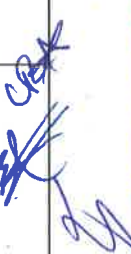
Importante

Estas etapas deben ser observadas en todos los canales de atención: presencial, telefónico, digital o escrito. Una atención exitosa no solo resuelve una necesidad, sino que deja en la ciudadanía una experiencia positiva que fortalece la confianza institucional.



Checklist de verificación

Etapa	Criterio a evaluar	✓ Cumple	✗ No cumple	Observaciones
Antes de la atención	El personal porta gafete visible y vigente			
	Muestra actitud positiva y disposición de servicio			
	Tiene presentación personal adecuada (ropa formal o uniforme)			
	Cuenta con materiales de trabajo disponibles y completos (formatos, folletos, etc.)			
	Verifica que la información de trámites está actualizada y accesible			
	Mantiene limpio y ordenado el espacio de atención			







Protocolo de Atención Municipio de Coroneo, Guanajuato

Durante la atención	Saluda con contacto visual, sonrisa y lenguaje cordial			
	Escucha activamente sin interrumpir			
	Brinda información clara, sin tecnicismos y orientada a la comprensión ciudadana			
	Verifica que la persona haya comprendido lo que se le indicó			
	Evita distracciones (celular, pláticas paralelas, gestos de desinterés)			
	Solicita solo la documentación necesaria			
	Canaliza adecuadamente al área correspondiente si aplica			
	Mantiene actitud respetuosa y empática todo el tiempo			





 página 20







	Reconoce la presencia del siguiente usuario cuando hay fila			
--	---	--	--	--

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial es uno de los canales más utilizados por la ciudadanía, ya que implica contacto directo con el personal municipal. Por ello, es fundamental que esta interacción se desarrolle con profesionalismo, empatía y respeto en todo momento. El siguiente protocolo estandariza las acciones del personal en tres momentos clave:

● 1. Inicio de la atención (Recepción y saludo)

El primer contacto define la percepción ciudadana sobre el servicio. El personal deberá:

- Establecer contacto visual y saludar con amabilidad y tono cordial.
- Presentarse con su nombre y nombre del área:
"Buenos días, bienvenido(a) a [nombre del área]. Mi nombre es [nombre], ¿en qué puedo ayudarle?"
- Brindar confianza desde el primer momento, evitando gestos de prisa, desinterés o distracción.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- En caso de que haya otros usuarios en espera, reconocer su presencia brevemente:

“Permítame un momento, en seguida lo atiendo.”

● 2. Desarrollo de la atención

Durante esta etapa, se debe:

- Escuchar activamente y sin interrumpir.
- Mostrar disposición para orientar, sin actitudes evasivas o respuestas ambiguas.
- Brindar información clara, verificada y completa. Si no se tiene una respuesta inmediata:

“Permítame un momento para consultar la información con el área correspondiente.”

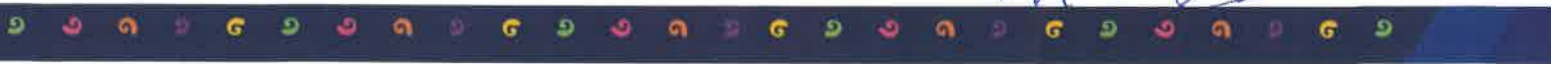
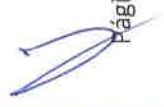
- Orientar adecuadamente sobre pasos a seguir, requisitos y tiempos de respuesta.
- Canalizar correctamente a otras áreas, acompañando si es necesario o indicando con precisión su ubicación:

“Puede acudir a la oficina de [nombre], se encuentra en [referencia clara].”

- Evitar el uso del teléfono celular personal o distracciones mientras se atiende.



Página 23



● 3. Cierre de la atención (Despedida y seguimiento)

Al finalizar:

- Verificar si la persona usuaria necesita algo más:

“¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?”

- Informar cómo puede dar seguimiento a su trámite, solicitud o consulta (folio, nombre de contacto, número telefónico, etc.).

- Invitar a compartir sugerencias u observaciones:

“Puede compartir su opinión para ayudarnos a mejorar nuestro servicio.”

- Agradecer su visita con cordialidad y respeto:

“Gracias por su visita. Que tenga un excelente día.”

⚠ Consideraciones especiales

- Se debe priorizar la atención a personas con discapacidad, adultos mayores, embarazadas, niñas y niños, o personas en situación vulnerable, conforme a los principios de inclusión y equidad.
- En casos de inconformidad o molestia, se activará el protocolo de manejo de conflictos, escuchando con respeto y ofreciendo alternativas.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica es un canal fundamental para proporcionar información, orientación, seguimiento y canalización ágil a la ciudadanía. A través de este medio, el tono de voz, la claridad de la información y la actitud del personal representan la imagen institucional del municipio.

Este protocolo establece los pasos a seguir para garantizar una atención telefónica respetuosa, clara y eficiente.

● 1. Inicio de la llamada (Saludo e identificación)

El personal deberá contestar:

- Antes del tercer timbre, con tono amable, clara dicción y sin distracciones.
- Identificándose por nombre y dependencia, por ejemplo:
“Buenos días/tardes, habla [nombre] de la Dirección de [nombre]. ¿Con quién tengo el gusto?”
- Si la persona no se identifica, se puede solicitar el nombre de forma respetuosa:
“¿Me podría indicar su nombre para poder atenderle mejor?”

● 2. Desarrollo de la atención

Durante la llamada:

- Escuchar con atención y sin interrumpir.

- Usar lenguaje claro y sencillo, evitando tecnicismos innecesarios.
- Si no se tiene la respuesta solicitada:

“Permítame un momento para verificar la información o consultarla con el área correspondiente.”
- Si la espera se extiende más de 2 minutos, ofrecer alternativas:

“¿Prefiere que le devuelva la llamada más tarde o prefiere esperar en la línea?”
- En caso de transferencia a otro departamento:

“Le transferiré con [nombre del área o persona], quien le podrá ayudar con mayor precisión. ¿Está de acuerdo?”
- Registrar datos de contacto cuando sea necesario dar seguimiento:
 - o Nombre completo
 - o Número telefónico
 - o Asunto de la llamada
 - o Fecha y hora

● 3. Cierre de la llamada

- Confirmar que la persona usuaria haya comprendido la información brindada:

“¿Le ha quedado clara la información o desea que se la repita?”
- Preguntar si hay algo más en lo que se le pueda apoyar:



“¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar el día de hoy?”

- Agradecer el contacto y permitir que la persona usuaria cuelgue primero:

“Gracias por su llamada. Que tenga un excelente día.”

Consideraciones adicionales

- Utilizar un tono de voz cordial y profesional en todo momento.
- Evitar contestar de forma monótona, apresurada o distraída.
- No dejar la llamada sin atención, ni transferir sin explicar el motivo.
- Las llamadas deben registrarse en bitácoras de seguimiento, cuando aplique.
- En caso de llamadas de queja o inconformidad, activar el protocolo de manejo de conflictos.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DIGITAL

La atención digital comprende la interacción con la ciudadanía a través de medios electrónicos e informáticos, tales como correo electrónico institucional, WhatsApp, redes sociales oficiales, plataformas digitales y otros sistemas tecnológicos habilitados por el Gobierno Municipal.

Este canal permite ampliar el acceso a trámites, servicios e información pública, reduciendo tiempos y costos para la ciudadanía, y fortaleciendo una gestión más ágil, transparente y cercana.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



🌐 1. Canales digitales disponibles

Los canales digitales oficiales del Gobierno Municipal de Coroneo incluyen:

o Página oficial del Municipio: <https://coroneo.gob.mx/>

o Correos electrónicos institucionales

o Plataforma "Gto Digital":

<https://guanajuatodigital.guanajuato.gob.mx/index.php/tramites-y-servicios-2/?munid=22>

o WhatsApp institucional

o Redes sociales:

Facebook <https://www.facebook.com/gmcoroneo>

Instagram <https://www.instagram.com/gmcoroneo>

📄 2. Lineamientos generales de atención digital

El personal a cargo deberá:

- Responder en un plazo no mayor a 24 horas hábiles para solicitudes informativas y de orientación general.
- Identificarse al inicio del mensaje y mantener un tono respetuoso, claro y cercano.
- Utilizar ortografía y redacción correctas. Evitar el uso de abreviaturas informales o emojis, salvo que la interacción lo permita.
- Verificar la veracidad de la información antes de enviarla.

- Canalizar correctamente los mensajes a otras áreas cuando el tema no corresponda, informando a la persona usuaria.
- Utilizar plantillas o respuestas guía en casos frecuentes, sin despersonalizar el servicio.
- Garantizar la confidencialidad y protección de datos personales en todo momento.
- Registrar las interacciones relevantes en una bitácora digital o formato de seguimiento institucional.

3. Atención por WhatsApp o mensajería instantánea

- Enviar un mensaje de bienvenida automático o inicial:
“Gracias por contactarse con el Municipio de Coroneo. Soy [nombre], ¿en qué puedo ayudarle?”
- Evitar responder con mensajes de voz, stickers o emojis institucionalmente inadecuados.
- En caso de requerir seguimiento más complejo:
“Para continuar con su trámite, le sugerimos acudir a la oficina de [nombre] o escribir al correo [correo].”
- Confirmar que la persona ha recibido la información y que no hay dudas pendientes.

4. Atención por correo electrónico

- Iniciar el correo con un saludo institucional, identificación y motivo de respuesta.



- Utilizar firmas institucionales con nombre, cargo, dependencia, y medios de contacto.
- Evitar archivos innecesarios o enlaces no oficiales.
- Confirmar recepción del mensaje si se solicita información o documentación importante.

⚠ 5. Consideraciones especiales

- Cualquier canal digital debe ser gestionado únicamente por personal autorizado.
- En caso de mensajes ofensivos, amenazas o lenguaje inadecuado, conservar evidencia y canalizar a la contraloría interna.
- Publicaciones en redes sociales deben contar con autorización de la Dirección de Comunicación Social y cumplir con la línea institucional vigente.
- Las respuestas públicas deben cuidar el tono, la legalidad y la claridad de la información.

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Administración Pública Municipal de Coroneo, Guanajuato, reconoce el derecho de todas las personas, sin distinción, a recibir atención en condiciones de igualdad, accesibilidad y respeto. Por ello, establece los siguientes lineamientos para asegurar una atención adecuada a personas con discapacidad, conforme al marco legal aplicable y los principios de inclusión, equidad y trato digno.

[Handwritten signatures in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]



Fundamento Legal

Este apartado se sustenta en los siguientes ordenamientos:

- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
- Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad del Estado de Guanajuato, en particular su artículo 4, fracciones VII, IX, XI y XVI, que reconoce el:
 - o Derecho a atención preferente
 - o Derecho al uso exclusivo de espacios y servicios adaptados
 - o Derecho a libre tránsito
 - o Derecho a no ser discriminado

Principios rectores de la atención inclusiva

1. Prioridad en el servicio (sin necesidad de solicitarlo).
2. Lenguaje respetuoso y trato directo.
3. Respeto a la autonomía e independencia.
4. Comunicación accesible y clara.
5. Evitar suposiciones sobre sus capacidades o necesidades.

Normas generales de interacción y comunicación

- Dirigirse directamente a la persona, no al acompañante.
- Usar expresiones como "persona con discapacidad" (no términos peyorativos).

- No asumir que requiere ayuda: primero preguntar y esperar respuesta.
- Ser paciente y respetar su ritmo de habla o movimiento.
- Verificar si comprendió la información, con respeto.
- Utilizar lenguaje corporal abierto y natural.
- No emplear tonos condescendientes o infantilizantes.

🌀 Guía práctica por tipo de discapacidad

Tipo de discapacidad	Acciones recomendadas
Física / Motriz	- No empujar la silla de ruedas sin permiso.
	- Ofrecer ayuda para abrir puertas o alcanzar objetos.
	- Asegurar que los espacios y mobiliario sean accesibles.
	- Evitar tocar o recargarse en la silla (es parte de su espacio personal).

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten initials and signatures in blue ink]



Visual (baja visión o ceguera)	- Identificarse verbalmente.
	- Ofrecer guía verbal clara.
	- Describir entornos, obstáculos o cambios de ubicación.
	- No gritar innecesariamente ni manipular al usuario sin permiso.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten initials and signature in blue ink]



Auditiva (sordera o hipoacusia)	- Hablar de frente, vocalizando sin exagerar.
	- Apoyarse en papel, señas simples o dispositivos electrónicos.
	- Confirmar comprensión.
	- No gritar ni hablar tapándose la boca.

[Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin]

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]



Protocolo de Atención Municipio de Coroneo, Guanajuato

Dificultades del habla / lenguaje	- Eliminar ruidos o distracciones.
	- Usar preguntas sencillas y claras.
	- Apoyarse en escritura o señas si es necesario.
	- Ser paciente, sin interrumpir.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Protocolo de Atención Municipio de Coroneo, Guanajuato

Intelectual	- Utilizar lenguaje sencillo, frases cortas y concretas.
	- Repetir si es necesario.
	- Ser respetuoso con su edad cronológica.
	- Evitar infantilización o sobreprotección.



Protocolo de Atención Municipio de Coroneo, Guanajuato

Psicosocial / mental	- Mantener una actitud empática y no confrontativa.
	- No culpabilizar por su condición.
	- Canalizar a atención especializada si hay crisis emocional o alteraciones graves.
Trastornos de talla o peso	- No realizar comentarios, gestos o actitudes que puedan percibirse como burla, juicio o estigmatización.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten initials "AM" and a signature]

[Handwritten signature]



	<p>- Asegurar que el mobiliario y los espacios físicos sean cómodos y adecuados para personas con tallas corporales diversas.</p>
	<p>- Evitar suposiciones sobre la salud, capacidad física o hábitos de la persona.</p>

⚠ Consideraciones especiales

- En caso de que la persona requiera intérprete, asistencia o adaptaciones, el personal debe canalizar adecuadamente o solicitar apoyo a la instancia correspondiente.
- La información institucional deberá estar disponible en formatos accesibles cuando sea posible: letra legible, lenguaje sencillo, apoyos gráficos o digitales.
- La falta de accesibilidad no es causa para negar la atención. Siempre se deben buscar soluciones razonables.



PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y CONDUCTA ÉTICA

La atención ciudadana debe llevarse a cabo bajo estrictos principios de legalidad, imparcialidad, transparencia y ética. Cualquier acción que contravenga estos valores daña la imagen institucional, vulnera los derechos de las personas usuarias y constituye una falta grave a la función pública.

Este protocolo establece medidas preventivas y de actuación para garantizar una conducta ejemplar por parte del personal de la Administración Pública Municipal de Coroneo, Guanajuato.

Fundamento normativo

- Ley General de Responsabilidades Administrativas
 - o Artículos 6 y 7: Principios del servicio público (legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, integridad, equidad y responsabilidad).
- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Estado de Guanajuato
- Reglamento de Mejora Regulatoria y disposiciones internas municipales

Medidas de prevención

Todo el personal que brinda atención a la ciudadanía deberá:

- Actuar con honradez e imparcialidad, evitando beneficios personales, conflictos de interés o favoritismo.




- Garantizar transparencia en los procedimientos, tiempos de respuesta y requisitos.
- Abstenerse de solicitar o aceptar dinero, regalos, favores o gratificaciones de cualquier tipo por el desempeño de sus funciones.
- Brindar un trato igualitario, sin importar influencias, vínculos personales o recursos económicos de la persona usuaria.
- Evitar el encubrimiento de prácticas irregulares dentro de su área o dependencia.

Detección y reporte de actos de corrupción

Cuando una persona servidora pública detecte, presencie o reciba reportes sobre un posible acto de corrupción, deberá:

1. Registrar con precisión los hechos observados o denunciados.
2. Informar de inmediato al superior jerárquico o a la Contraloría Interna Municipal.
3. Si así lo prefiere, canalizar la información mediante los canales anónimos institucionales habilitados (buzón, correo, línea directa, etc.).
4. Colaborar con las investigaciones correspondientes, garantizando la confidencialidad del denunciante y el debido proceso.



Conductas prohibidas

Se consideran faltas graves las siguientes conductas:

- Cobrar por agilizar trámites o prestar atención preferencial.
- Ocultar información o negar atención de forma deliberada.
- Alterar documentos, plazos o requisitos con fines personales o de terceros.
- Utilizar lenguaje intimidante, manipulador o condicionado.
- Participar en redes de complicidad para beneficios ilícitos.

Reglas de actuación ética

Las personas servidoras públicas deberán:

- Tratar con respeto, cortesía y profesionalismo a toda persona usuaria.
- Escuchar sin prejuicios ni interrupciones.
- Respetar la autonomía y confidencialidad de quienes solicitan atención.
- Canalizar adecuadamente situaciones de vulnerabilidad, violencia o riesgo.
- Actuar con firmeza ante cualquier irregularidad y apoyar el principio de tolerancia cero a la corrupción.

PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN, EL ACOSO Y EL MALTRATO

La Administración Pública Municipal de Coroneo, Guanajuato, tiene el compromiso de garantizar un ambiente institucional libre de todo tipo de discriminación, acoso, hostigamiento o maltrato hacia las personas usuarias o entre el propio personal.

Este protocolo establece principios, reglas y acciones que deben observar todas las personas servidoras públicas, para proteger la dignidad humana y promover una cultura de paz, equidad y respeto en el servicio público.

Fundamento normativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (art. 1° y 4°)
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Discriminación en el Estado de Guanajuato
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guanajuato
- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Estado
- Reglamentos y Códigos del Municipio de Coroneo







Principios de actuación

1. Cero tolerancia a cualquier forma de violencia institucional.
2. Trato igualitario y no discriminatorio.
3. Lenguaje respetuoso, incluyente y neutral.
4. Atención con enfoque de género, derechos humanos y diversidad.
5. Acción inmediata y canalización ante situaciones de riesgo.

Conductas prohibidas en la atención ciudadana

Se consideran faltas graves:

- Emitir comentarios ofensivos, sexistas, clasistas, racistas o estigmatizantes por motivos de género, edad, discapacidad, orientación sexual, condición socioeconómica, origen étnico, creencias religiosas u otras condiciones personales.
- Realizar insinuaciones sexuales, tocamientos, miradas lascivas, bromas de doble sentido o cualquier forma de acoso sexual o hostigamiento.
- Ridiculizar, humillar o maltratar verbalmente a las personas usuarias.
- Levantar la voz, usar lenguaje irónico o agresivo.
- Ignorar deliberadamente solicitudes, especialmente de personas en situación de vulnerabilidad.
- Ejercer poder institucional para condicionar trámites, negar atención o favorecer a terceros.



Actuación en caso de queja o incidente

Si una persona usuaria manifiesta haber sido víctima de discriminación, acoso o maltrato por parte de personal municipal:

1. Escuchar con respeto y sin emitir juicio.
2. Registrar los hechos con claridad (fecha, lugar, descripción, persona implicada).
3. Canalizar el caso a la Contraloría Interna, Unidad de Igualdad de Género o el área competente.
4. Garantizar el derecho a la no revictimización, confidencialidad y acompañamiento institucional.
5. Colaborar con la investigación interna conforme a la normativa.

Reglas mínimas de convivencia para todo el personal

- Tratar a todas las personas con cortesía, neutralidad y sin emitir juicios.
- Utilizar lenguaje incluyente y accesible para todas las identidades.
- Respetar los espacios personales, tiempos y formas de cada persona.
- Ser ejemplo de respeto, profesionalismo y ética institucional.

MANEJO DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN CIUDADANA

En el ejercicio cotidiano de la atención al público pueden surgir situaciones de inconformidad, molestia o desacuerdo por parte de las personas usuarias. Un manejo adecuado de estos momentos es esencial para preservar el respeto mutuo, dar continuidad a la atención y proteger tanto a la ciudadanía como al personal servidor público.

Este apartado establece una ruta de actuación práctica para identificar, contener y resolver conflictos de forma institucional, sin comprometer la legalidad, la ética ni la calidad del servicio.

🕒 Identificación de situaciones conflictivas comunes

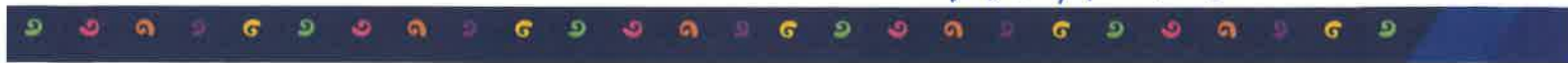
Las tensiones pueden surgir cuando:

- La persona usuaria no está conforme con la respuesta recibida.
- Existen retrasos o fallas en el trámite por parte de la dependencia.
- Hay falta de información clara o contradicciones en lo que se le ha comunicado.
- Se percibe trato desigual o preferencial hacia otras personas.
- Se presentan restricciones documentales o normativas que impiden resolver su solicitud como espera.

🔑 Principios para el manejo de conflictos

1. Mantener la calma y controlar las emociones.
2. Escuchar activamente y sin interrupciones.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large stylized signature at the top and several smaller ones below.]



Protocolo de Atención Municipio de Coroneo, Guanajuato

3. No tomar la molestia del usuario como algo personal.
4. Evitar reacciones defensivas, justificativas o agresivas.
5. Validar el malestar sin conceder necesariamente la razón.
6. Ofrecer alternativas viables o canalizar con claridad.
7. Solicitar apoyo inmediato si el conflicto escala o representa riesgo.

Protocolo de actuación paso a paso

Etapa	Acción del personal
1. Reconocimiento	Hacer contacto visual, respirar profundo, controlar el lenguaje corporal. No mostrar incomodidad, ni confrontación.
2. Escucha activa	Permitir que la persona usuaria se exprese. Tomar notas si es necesario. Asentir para mostrar atención.
3. Validación	Reconocer la emoción sin comprometer la legalidad: "Entiendo que esta situación le ha generado molestia..."



Protocolo de Atención Municipio de Coroneo, Guanajuato

4. Clarificación	Repetir brevemente el problema para confirmar que se entendió: “Entonces, lo que le preocupa es que...”
5. Búsqueda de solución	Indicar opciones reales y actuar con agilidad: “Lo que podemos hacer es...” o “Puedo canalizarlo con...”
6. Canalización (si aplica)	Si el conflicto excede sus facultades, solicitar apoyo del superior inmediato.
7. Cierre respetuoso	Agradecer su tiempo, reafirmar la disposición a resolver y despedirse con cortesía.

[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]

[Handwritten signatures and marks at the bottom of the page]

Ejemplo de diálogo funcional

Usuario molesto: “¡Llevo semanas esperando respuesta y nadie me da razón! ¡Estoy harto!”

Personal: “Lamento mucho esta situación, comprendo su molestia. Permítame revisar su caso para ver cómo podemos solucionarlo de inmediato. ¿Me puede indicar su nombre y trámite?”

Casos que requieren intervención inmediata

- Amenazas verbales o físicas.
- Violencia de género o discriminación.
- Situaciones de crisis emocional o psicosocial.
- Riesgo para la integridad del personal o del usuario.

En estos casos se activará el Protocolo de Seguridad Institucional y se notificará a la autoridad superior, policía municipal o Protección Civil, según corresponda.

ATENCIÓN EN CONDICIONES ESPECIALES

La Administración Pública Municipal de Coroneo reconoce que, en determinadas circunstancias, pueden presentarse condiciones extraordinarias que afecten la operación normal de los servicios y la atención ciudadana. Por ello, este protocolo establece medidas específicas para garantizar una atención ordenada, segura y eficiente ante contextos como alta afluencia, contingencias sanitarias, emergencias naturales o situaciones fortuitas.



1. Alta afluencia de personas usuarias

Cuando se registre una gran cantidad de personas solicitando atención o servicios, el personal responsable deberá:

- Habilitar espacios de espera adicionales (sillas).
- Priorizar la atención a personas en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad).
- Asignar personal de apoyo para agilizar el flujo de atención.
- Implementar fichas de turno o listas de espera si es necesario.
- Brindar información clara y constante a los usuarios en espera.
- Solicitar apoyo interinstitucional en caso de sobredemanda (Ej. brigadas de otras áreas).
- Valorar, en su caso, la ampliación temporal de horarios o días de atención.

2. Contingencias sanitarias

En situaciones de riesgo sanitario, como pandemias, brotes virales o alertas epidemiológicas, se aplicarán las siguientes medidas de prevención y contención:

- Uso obligatorio de cubrebocas dentro de las instalaciones.
- Aplicación de gel antibacterial al ingreso.
- Distancia mínima de 1.5 a 2 metros entre personas.
- Control del aforo máximo permitido en espacios de atención.



CSA



- Preferencia por el uso de medios digitales para trámites e información.
- Limpieza frecuente y desinfección de mobiliario y superficies.
- Ventilación natural o adecuada en oficinas cerradas.

Las medidas se adecuarán conforme a los lineamientos sanitarios emitidos por la Secretaría de Salud y Protección Civil Estatal o Municipal.

● 3. Emergencias o casos fortuitos

En caso de fenómenos naturales, fallas técnicas, siniestros, cortes eléctricos o cualquier situación que interrumpa el servicio de manera imprevista:

- Activar de inmediato el Protocolo Interno de Protección Civil.
- Priorizar la evacuación ordenada y segura, si la integridad física está en riesgo.
- Comunicar con claridad lo que está ocurriendo a la ciudadanía presente.
- Informar sobre alternativas disponibles (reagendar, usar medios digitales, acudir a otra oficina, etc.).
- Registrar el evento y notificar a la autoridad competente.
- Restablecer la atención tan pronto sea posible, con prioridad para los casos urgentes.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten initials and signature in blue ink]



⚠ Casos combinados

Cuando coincidan dos o más condiciones especiales (ej. alta afluencia + contingencia sanitaria), se deberá:

- Valorar los riesgos conjuntamente.
- Aplicar el principio de máxima precaución.
- Priorizar los canales de atención digitales o telefónicos para reducir riesgos.
- Solicitar apoyo institucional interdepartamental o de Protección Civil.

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

El presente Protocolo de Atención Ciudadana será objeto de seguimiento, evaluación y mejora continua por parte de la Administración Pública Municipal de Coroneo, a fin de asegurar su correcta aplicación, detectar áreas de oportunidad y fortalecer la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

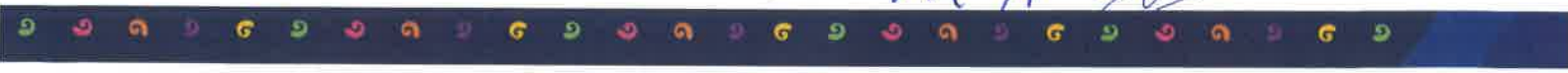
🏢 1. Seguimiento interno operativo

Las áreas responsables de la atención ciudadana, en coordinación con la Dirección de Planeación para el Desarrollo Municipal o quien se designe, deberán:

- Supervisar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en este protocolo.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signatures in blue ink]



- Aplicar listas de verificación o checklists periódicos al personal operativo.
- Levantar bitácoras de atención, incidentes y retroalimentación.
- Documentar casos destacados, buenas prácticas o situaciones atípicas.

2. Evaluación del desempeño en la atención

Para conocer la eficacia y percepción del servicio, se utilizarán herramientas como:

- Encuestas de satisfacción ciudadana, en formato físico o digital.
- Buzones de sugerencias o quejas visibles y accesibles en puntos de atención.
- Indicadores de atención, tales como:
 - o Tiempo promedio de atención por canal
 - o Porcentaje de casos resueltos en el primer contacto
 - o Porcentaje de quejas atendidas oportunamente
 - o Índice de satisfacción ciudadana

3. Mecanismos de mejora continua

Con base en los resultados de seguimiento y evaluación, se deberán implementar acciones de mejora, tales como:

- Capacitación continua del personal en temas de servicio, empatía, lenguaje claro, inclusión y manejo de conflictos.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten initials and signatures in blue ink]



Protocolo de Atención Municipio de Coroneo, Guanajuato

- Revisión y actualización del protocolo, al menos una vez por año o cuando existan cambios normativos o de operación.
- Aplicación de reuniones de retroalimentación con el personal que tiene contacto directo con la ciudadanía.
- Incorporación de innovaciones tecnológicas o metodológicas que mejoren la experiencia del usuario.


Elaboró
**M.A.E. FRANCISCO JAVIER ELIZONDO
SÁNCHEZ**

**DIRECTOR DE PLANEACIÓN PARA EL
DESARROLLO MUNICIPAL DE
CORONEO, GUANAJUATO.**


Autorizó
**L.C.P.F LUIS FERNANDO VELÁZQUEZ
ESQUIVEL**

**PRESIDENTE MUNICIPAL
DE CORONEO, GUANAJUATO.**

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL.

H. COLEGIO MILITAR # 55
CORONEO CENTRO.

PRESIDENCIA MUNICIPAL
PLANTA ALTA.

planeacion@coroneo.gob.mx

Teléfono: (421) 473 0357

Ext. 133.

M.A.E. FRANCISCO JAVIER ELIZONDO SÁNCHEZ
DIRECTOR DE PLANEACIÓN PARA EL DESARROLLO
MUNICIPAL DE CORONEO, GUANAJUATO.

