

ÁLVARO PEREIRA LUNA, DIRECTOR GENERAL DE INNOVACIÓN Y GOBERNANZA REGULATORIA, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 56 FRACCIÓN XXXV; 135 FRACCIONES II, III, IV, XVIII, XXV; Y 140, FRACCIONES I, VIII Y XVII, DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE IRAPUATO, GUANAJUATO, TENGO A BIEN EMITIR LAS POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA EN EL MUNICIPIO DE IRAPUATO, GUANAJUATO, DE CONFORMIDAD CON LA SIGUIENTE:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La administración pública municipal de Irapuato, Guanajuato, tiene como eje rector el fortalecimiento de la eficiencia institucional, la mejora continua de los servicios públicos y la consolidación de una gestión orientada a resultados en beneficio de la ciudadanía.

En este contexto, resulta indispensable adoptar mecanismos que permitan optimizar los entornos laborales, elevar la calidad en la prestación de los servicios públicos y consolidar una cultura organizacional basada en el orden, la disciplina, la seguridad y la mejora continua.

El Programa de Seguridad, Orden y Limpieza (SOL) se constituye como una herramienta estratégica de gestión institucional que retoma principios internacionales de organización del trabajo —particularmente metodologías de mejora continua— adaptadas al contexto de la Administración Pública Municipal. Su implementación permite generar espacios de trabajo funcionales, seguros y eficientes, lo cual incide directamente en la calidad de la atención ciudadana, la reducción de riesgos laborales, la optimización de recursos y el fortalecimiento del desempeño institucional.

Asimismo, el Programa SOL se alinea con los principios de simplificación administrativa, mejora regulatoria, transparencia, eficiencia operativa y enfoque centrado en la persona usuaria de los servicios públicos, contribuyendo a la consolidación de un gobierno moderno, ordenado y orientado a resultados.

Las presentes Políticas establecen las bases metodológicas, operativas y de coordinación institucional para la correcta implementación, seguimiento y evaluación del Programa SOL en las dependencias y entidades de la administración pública municipal, definiendo responsabilidades, mecanismos de evaluación y acciones de mejora continua.

Cabe señalar que las disposiciones contenidas en este instrumento tienen un carácter preventivo y correctivo, orientadas al fortalecimiento de la cultura organizacional, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a las autoridades competentes en materia de responsabilidades administrativas.

En mérito de lo anterior, se emiten las presentes Políticas como un instrumento que permitirá consolidar entornos laborales eficientes, seguros y ordenados, en beneficio tanto de las personas servidoras públicas como de la ciudadanía.



**POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA EN EL
MUNICIPIO DE IRAPUATO, GUANAJUATO**

**CAPÍTULO I
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

Objeto

Artículo 1. Las presentes Políticas tienen por objeto establecer la metodología, criterios y mecanismos mediante los cuales las dependencias y entidades de la administración pública municipal implementarán el Programa de Seguridad, Orden y Limpieza (SOL), con la finalidad de fortalecer la cultura organizacional, mejorar el entorno laboral y garantizar espacios seguros, ordenados y limpios.

Observancia

Artículo 2. Las presentes Políticas son de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas de la administración pública municipal de Irapuato, Guanajuato.

Marco normativo

Artículo 3. El marco normativo aplicable a las acciones que enmarcan las presentes Políticas está motivado y fundamentado en los siguientes ordenamientos:

- I. Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato;
- II. Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y de los Municipios;
- III. Código de Ética de la Administración Pública del Municipio de Irapuato, Guanajuato;
- IV. Lineamientos del Servidor Público en Ventanilla de la Secretaría de la Honestidad;
- V. Modelo de Gestión del Servicio GTO de la Secretaría de la Honestidad;
- VI. Reglas de Operación del Programa MAS- Mejor Atención y Servicio.

Principios

Artículo 4. La implementación del Programa de Seguridad, Orden y Limpieza (SOL) se regirá por los siguientes principios:

- I. Eficiencia;
- II. Mejora continua;
- III. Orden y disciplina;
- IV. Seguridad laboral;
- V. Enfoque a la persona usuaria;
- VI. Transparencia; y,
- VII. Corresponsabilidad.

Glosario

Artículo 5. Para efectos de las presentes Políticas se entiende por:

- I. **Centro de atención:** Al espacio físico en donde se proporciona atención, orientación, trámites o servicios a la ciudadanía;
- II. **Centro de trabajo:** Al espacio físico en el cual se encuentran las dependencias, unidades administrativas y entidades de la administración pública municipal;
- III. **Dependencias:** Unidades administrativas de la Administración Pública Municipal Centralizada, subordinadas jerárquicamente al Ayuntamiento;
- IV. **Dirección:** A la Dirección del Centro de Atención Municipal CAM;
- V. **Dirección General:** A la Dirección General de Innovación y Gobernanza Regulatoria;
- VI. **Entidades:** A los organismos descentralizados, empresas de participación municipal mayoritaria, fideicomisos públicos municipales, patronatos y comités;
- VII. **Equipo de mejora (EM):** Al Grupo de personas servidoras públicas responsables de implementar y dar seguimiento al Programa de Seguridad, Orden y Limpieza (SOL);
- VIII. **Evaluaciones cruzadas:** Son aquellas que se realizan entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal dentro del Programa de Seguridad, Orden y Limpieza;
- IX. **Evaluaciones Internas:** Son aquellas que se realizan de forma bilateral entre todas las personas integrantes de los centros de trabajo;
- X. **Evaluador interno (EI):** A la persona servidora pública del Equipo de Mejora que es designada por la persona jefa de oficina y que cuenta con competencia para realizar una evaluación de calidad con base en las metodologías e instrumentos autorizados;
- XI. **Jefe de Oficina (JO):** A la persona servidora pública designada para asegurar dentro de cada uno de los Centros de trabajo, la efectiva implementación, operación y seguimiento del Programa de Seguridad, Orden y Limpieza;
- XII. **Políticas:** A las Políticas para la Aplicación del Programa de Seguridad, Orden y Limpieza en el Municipio de Irapuato, Guanajuato;
- XIII. **Programa SOL:** Al Programa de Seguridad, Orden y Limpieza; y,
- XIV. **Titulares de las Dependencias o Entidades:** A las personas servidoras públicas con el nivel más alto dentro de la estructura organizacional de las dependencias o entidades de la administración pública municipal de Irapuato, Guanajuato, encargada de la designación de roles, validación de elementos. Y responsable de asegurar la efectiva implementación, operación y seguimiento de las Políticas para la aplicación del Programa de Seguridad, Orden y Limpieza en el Municipio de Irapuato, Guanajuato.

CAPÍTULO II DEL PROGRAMA SOL

Naturaleza

Artículo 6. El Programa SOL es una herramienta de gestión institucional orientada a generar y mantener espacios de trabajo seguros, ordenados y limpios, mediante la aplicación de metodologías de mejora continua.

Objetivo del Programa SOL

Artículo 7. El Programa SOL es una herramienta que tiene el objetivo de impulsar a la administración pública municipal, para que a través de una metodología se generen y conserven espacios seguros, ordenados y limpios

que permitan fortalecer la cultura organizacional de calidad, para otorgar un servicio de excelencia a la ciudadanía.

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.

Beneficios

Artículo 8. Los beneficios de la implementación del Programa SOL, son:

- I. Mejorar en la prestación de trámites y servicios;
- II. Mejorar la atención a las personas usuarias;
- III. Optimizar procesos internos;
- IV. Reducir los riesgos laborales;
- V. Fortalecer el clima organizacional;
- VI. Mejorar la percepción ciudadana; y
- VII. Promover el uso eficiente de recursos.

CAPÍTULO III DE LAS AUTORIDADES RESPONSABLES

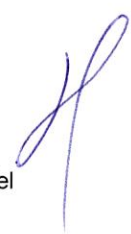
Autoridades Responsables

Artículo 9. Son autoridades responsables de vigilar la aplicación de las presentes Políticas las siguientes:

- I. La Dirección General;
- II. La Dirección; y,
- III. Las dependencias y entidades.

Facultades y obligaciones de la Dirección General

Artículo 10. La Dirección General tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Dar vista a la persona jefa de oficina, cuándo durante las evaluaciones se observe el incumplimiento de un centro de trabajo o una persona servidora pública a las presentes Políticas;
 - II. Dar vista a la Contraloría Municipal, una vez que se hayan agotado las acciones preventivas por parte de la persona jefa de oficina a un centro de trabajo o una persona servidora pública para los efectos a que haya lugar;
 - III. Resolver las controversias que pudieran generarse derivadas de las evaluaciones;
 - IV. Aprobar el Programa General Anual de Evaluaciones del Programa SOL;
 - V. Presentar a la persona titular de la Presidencia Municipal los resultados de la implementación del Programa SOL;
 - VI. Evaluar los resultados del Programa SOL y tomar decisiones para adecuarlo al entorno y particularidades reales de la administración pública municipal; y,
- 

VII. Las demás que se establezcan en las presentes Políticas y otras disposiciones jurídicas aplicables.

Facultades y obligaciones de la Dirección

Artículo 11. La Dirección tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Coordinar la correcta implementación del Programa SOL;
- II. Coordinar las evaluaciones cruzadas;
- III. Integrar y presentar a la Dirección General para su aprobación, un Programa General Anual de Evaluaciones del Programa SOL;
- IV. Llevar el seguimiento y control de la ejecución del Programa General Anual de Evaluaciones del Programa SOL;
- V. Aprobar el Programa Anual de Evaluaciones Internas de cada una de las dependencias y entidades;
- VI. Gestionar o ejecutar la capacitación a las personas jefas de oficina y de las personas evaluadoras internas designadas en la aplicación del Programa SOL;
- VII. Realizar visitas periódicas a los centros de trabajo para verificar la correcta implementación del Programa SOL;
- VIII. Emitir los Lineamientos para la integración del Programa Anual de Evaluaciones Internas de las Dependencias y Entidades;
- IX. Informar a la Secretaría de la Honestidad sobre los resultados de la implementación del Programa SOL en el Municipio, en cumplimiento al Modelo de Gestión de Servicio del Programa MAS, Mejor Atención y Servicio;
- X. Sugerir ajustes en el equipo de mejora, así como proponer el cambio de la persona evaluadora interna en su caso; y,
- XI. Las demás que se establezcan en las presentes Políticas y otras disposiciones jurídicas aplicables.

Facultades y obligaciones de las dependencias y entidades

Artículo 12. Las dependencias y entidades tendrán las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Implementar y dar cumplimiento a las presentes Políticas en sus respectivos centros de trabajo;
 - II. Designar a la persona jefa de oficina responsable de la implementación del Programa SOL;
 - III. Integrar su Programa Anual de Evaluaciones Internas conforme a los lineamientos emitidos por la Dirección;
 - IV. Facilitar la operación, ejecución y seguimiento de las evaluaciones del Programa SOL;
 - V. Colaborar con la Dirección General y la Dirección en la implementación del Programa SOL; y
 - VI. Las demás que se establezcan en las presentes Políticas y en otras disposiciones jurídicas aplicables
- 

**CAPÍTULO IV
DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DE LA SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA SOL**

Personas responsables de la supervisión

Artículo 13. Son responsables de la implementación y supervisión del Programa SOL:

- I. Las personas titulares de las dependencias o entidades;
- II. Las personas jefas de oficina;
- III. Las personas evaluadoras internas; y
- IV. Los equipos de mejora.

Facultades y obligaciones de las personas titulares de las dependencias y entidades

Artículo 14. Las personas titulares de las dependencias y entidades tendrán las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Hacer cumplir las presentes Políticas en todos los niveles y en todos los centros de trabajo y de atención de la dependencia o entidad a su cargo;
- II. Supervisar la implementación del Programa SOL;
- III. Designar a la persona jefa de oficina;
- IV. Vigilar el cumplimiento y evaluación del Programa SOL;
- V. Autorizar el Programa Anual de Evaluaciones Internas correspondiente a su dependencia o entidad, mismo que deberá estar en congruencia con el Programa General Anual de Evaluaciones del Programa SOL;
- VI. Colaborar con otras dependencias y entidades, dentro del ámbito de su competencia, para el cumplimiento de las presentes Políticas;
- VII. Promover un ambiente laboral incluyente;
- VIII. Informar de manera mensual a la Dirección el estatus y cumplimiento de la implementación del Programa SOL en su dependencia o entidad;
- IX. Fomentar un ambiente laboral respetuoso, inclusivo y libre de discriminación, promoviendo la igualdad de género y la no violencia laboral; y,
- X. Las demás que se establezcan en las presentes Políticas y otras disposiciones jurídicas aplicables.

Facultades y obligaciones de las personas jefas de oficina

Artículo 15. Las personas jefas de oficina tendrán las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Elaborar el Programa Anual de Evaluaciones Internas correspondiente a su dependencia o entidad, mismo que deberá estar en congruencia con el Programa General Anual de Evaluaciones del Programa SOL;
- II. Supervisar y coordinar el cumplimiento del Programa SOL;
- III. Informar, notificar y dar seguimiento de las evaluaciones a la persona titular de la dependencia o entidad;
- IV. Designar a la persona evaluadora interna y al equipo de mejora de su dependencia o entidad;



- V. Dirigir la implementación de las acciones de mejora;
- VI. Brindar las facilidades al personal designado para el cumplimiento de las presentes Políticas; y,
- VII. Las demás que se establezcan en las presentes Políticas y otras disposiciones jurídicas aplicables.

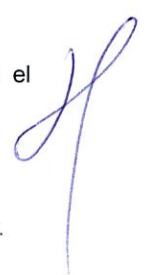
Facultades y obligaciones de las personas evaluadoras internas

Artículo 16. Las personas evaluadoras internas tendrán las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Asegurar el cumplimiento del Programa SOL;
- II. Brindar apoyo a la persona jefa de oficina;
- III. Capacitar y asesorar al equipo de mejora;
- IV. Elaborar y realizar las evaluaciones del Programa Anual de Evaluaciones Internas;
- V. Coordinar la ejecución del Programa Anual de Evaluaciones Internas;
- VI. Proponer acciones de mejora a la persona jefa de oficina;
- VII. Coordinar la implementación de las acciones de mejora adoptadas por el centro de trabajo;
- VIII. Realizar las evaluaciones internas con apoyo del equipo de mejora;
- IX. Implementar el Programa SOL; y,
- X. Las demás que se establezcan en las presentes Políticas y otras disposiciones jurídicas aplicables.

Facultades y obligaciones de los equipos de mejora

Artículo 17. El equipo de mejora tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Asegurar el cumplimiento del Programa SOL;
 - II. Participar activamente en las evaluaciones cruzadas;
 - III. Brindar apoyo a la persona evaluadora interna;
 - IV. Realizar evaluaciones internas conforme al Programa SOL y en apoyo permanente a la persona evaluadora interna;
 - V. Proponer a la persona evaluadora interna, acciones de mejora;
 - VI. Vigilar y apoyar a las personas servidoras públicas de las dependencias y entidades para el cumplimiento de los objetivos del Programa SOL;
 - VII. Apoyar en la implementación de acciones de mejora; y,
 - VIII. Las demás que se establezcan en las presentes Políticas y otras disposiciones jurídicas aplicables.
- 

**CAPÍTULO V
DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA SOL**

Sección Primera De la Selección y Separación

Selección

Artículo 18. Los espacios de trabajo deberán mantenerse libres de objetos personales, así como de aquellos que no sean necesarios para el desempeño de sus funciones. En casos justificados, se permitirá su resguardo en las áreas designadas, siempre que no interfieran con la operación ni con la imagen institucional.

Separación

Artículo 19. Todas las herramientas, mobiliario, equipo y accesorios que no sean utilizados por alguna persona servidora pública deberán ser ofrecidos a otra persona servidora pública cumpliendo con los procesos de la Dirección de Control Patrimonial, en el caso de que no sean útiles para ninguna persona servidora pública del centro de trabajo, se deberá hacer lo conducente para su reubicación, o ejecutar el proceso para darlo de baja conforme a la normativa aplicable.

Orden de los espacios de trabajo

Artículo 20. Los espacios y mobiliario de trabajo deberán mantenerse organizados e identificados.

Responsables de áreas comunes

Artículo 21. Las personas servidoras públicas deberán contribuir al mantenimiento de la limpieza y orden de su espacio de trabajo y áreas comunes que utilice.

Señalética

Artículo 22. Las áreas deberán cumplir con criterios institucionales de señalética, imagen y organización.

Sección Segunda Del Orden y de la Organización

Orden e identificación de contenidos

Artículo 23. Los archivos, almacenes, cajas, cajones y demás, deberán estar debidamente identificados y ordenados; el contenido de estos deberá coincidir con la etiqueta que los identifica.

Orden en las superficies del mobiliario

Artículo 24. Las áreas comunes deberán mantenerse en condiciones adecuadas de orden, limpieza y seguridad.

Orden e identificación de documentos en archivo

Artículo 25. Los archivos con que cuenten las dependencias o entidades deberán llevar un control de todo su contenido, por estante, repisa y carpeta. La persona jefa de oficina deberá designar un responsable para llevar un control de su contenido.

Orden e identificación de otros documentos

Artículo 26. En caso de tener otros documentos visibles en libreros o estantes (libros, revistas, periódicos) que no estén en carpetas identificadas, deberán estar listados en una etiqueta de contenido siempre visible en todo momento.

Organización de bodegas y Almacenes

Artículo 27. Las bodegas y almacenes deberán estar debidamente clasificados, identificados, delimitados y ordenados; para ello la persona Jefa de Oficina designará al responsable de llevar el control y contenido de estas.

Sección Tercera De la Limpieza



Limpieza

Artículo 28. Es responsabilidad de la persona servidora pública mantener limpio y ordenado su lugar de trabajo, mobiliario y equipo; así como las áreas comunes utilizadas durante la jornada laboral.

Higiene

Artículo 29. Es responsabilidad de la persona servidora pública mantener la basura en los contenedores correspondientes; así como retirar diariamente del refrigerador sus alimentos o recipientes utilizados durante el día, limpiar las áreas comunes utilizadas, como mesas del comedor, escritorios, teléfono y derrames provocados por sí mismos.

Sección Cuarta De la Estandarización y Seguridad

Señalética

Artículo 30. Cada centro de trabajo y áreas comunes, deberán estar identificadas con la señalética institucional diseñada para tal efecto por la Coordinación de Imagen Institucional.

El área de comedor

Artículo 31. Cada dependencia o entidad deberá destinar un lugar para el consumo de alimentos, por lo que queda prohibido ingerir alimentos en los escritorios, mesas de trabajo y lugares no destinados para tal fin.

Portación del uniforme

Artículo 32. Las personas servidoras públicas deberán portar el uniforme de acuerdo con el rol establecido por la Dirección de Recursos Humanos o área responsable, además de evitar el uso de ropa deportiva durante la jornada laboral, siempre y cuando no se justifique su uso. En los casos en que no exista uniforme establecido, las personas servidoras públicas deberán utilizar vestimenta acorde con la naturaleza de sus funciones y la imagen institucional.

Objetos de ornamento

Artículo 33. Las plantas, flores y elementos decorativos se restringirán a tres por persona, no deberán obstruir los pasillos, accesos, salidas, áreas comunes, o el espacio laboral, mismos que deberán mantener en buen estado. Este tipo de objetos tendrán que ser proporcionales al espacio del área de trabajo.

Protocolo para la Atención Ciudadana

Artículo 34. Todas las personas servidoras públicas serán responsables de aplicar el Protocolo para la Atención Ciudadana de la Administración Pública Municipal de Irapuato, Guanajuato (Anexo 1).

De los Teléfonos Celulares

Artículo 35. El teléfono celular de las personas servidoras públicas no deberá ser visible a la ciudadanía y se deberá tener en modo silencio durante toda la jornada laboral. Los mensajes no deberán atenderse ni las llamadas contestarse frente a la ciudadanía, salvo casos urgentes.

Cableado y estructura para la tecnología de la información y telecomunicaciones

Artículo 36. Todas las personas servidoras públicas deberán mantener el cableado ordenado y colocado de manera segura, para evitar accidentes, o en su defecto reportar inmediatamente cualquier anomalía.

De igual forma atenderán y observarán los Lineamientos o Políticas correspondientes señaladas por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Geomática o área responsable de la tecnología en las entidades.

Tablero informativo del Programa SOL

Artículo 37. Las dependencias y entidades, de ser necesario, deberán definir un lugar para colocar información para la persona usuaria, el cual fungirá como tablero de información del Programa SOL, el tablero deberá ser

revisado de forma periódica por la persona titular de la dependencia o entidad responsable para evitar mostrar información no vigente o que no corresponde al Programa SOL.

El lugar definido para el tablero deberá ser informado por la persona jefa de oficina mediante oficio a la Dirección.

Seguridad auditiva del área de trabajo

Artículo 38. Todas las personas servidoras públicas deberán evitar escuchar música en volumen alto en las áreas de trabajo y comunes, cuando no se justifique.

Celebraciones dentro de la jornada laboral

Artículo 39. Se deberán evitar festejos no institucionales dentro de las oficinas durante la jornada laboral que incluya alimentos, música y decoraciones. Los festejos se deberán realizar en los espacios destinados para el consumo de alimentos, en periodos de tiempo cortos, y con autorización previa de la persona titular de la dependencia o entidad.

Brigadas de seguridad

Artículo 40. Las actividades y operaciones de las brigadas de seguridad en materia de protección civil se realizarán en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos y con la Coordinación Municipal de Protección Civil. Esta coordinación abarcará, entre otros aspectos, la organización de personal, la capacitación, la asignación de funciones, los horarios y la gestión de incidencias.

CAPÍTULO VI DE LAS EVALUACIONES

Carácter de las evaluaciones

Artículo 41. Las evaluaciones del Programa SOL tendrán carácter preventivo y de mejora continua.

Programa anual de evaluaciones

Artículo 42. Cada dependencia o entidad deberá contar con un Programa Anual de Evaluaciones Internas, el cual deberá de enviarse mediante oficio a la Dirección los primeros treinta días hábiles del año, para tal efecto deberá utilizarse el formato correspondiente y con ello establecer el cronograma de evaluaciones que se llevarán a cabo en las diferentes áreas.

Frecuencia de las evaluaciones internas

Artículo 43. Las evaluaciones internas serán realizadas por el equipo de mejora bajo la coordinación y participación de la persona evaluadora interna, una vez al mes, de acuerdo con el cronograma de evaluaciones.

Evaluaciones cruzadas

Artículo 44. Las evaluaciones cruzadas se realizarán entre las dependencias y entidades, por lo menos una vez al año y serán realizadas conforme a las estrategias señaladas por la Dirección.

Evaluaciones extraordinarias

Artículo 45. Se realizarán evaluaciones sin previo aviso por parte de la Dirección, en las que se evaluará la correcta implementación del Programa SOL.

Responsabilidad por las evaluaciones

Artículo 46. Será responsabilidad de cada persona servidora pública, la calificación obtenida en cada una de las evaluaciones realizadas en sus áreas de trabajo, así como de las acciones de corrección que se le solicite realizar.

Difusión interna de resultados de evaluaciones

Artículo 47. La evaluación se realizará de manera individual y se otorgará una calificación cuantitativa como resultado de lo observado. Las calificaciones obtenidas se promediarán para obtener un resultado por área y

por centro de trabajo, estos mismos serán publicados en el tablero de avisos del Programa SOL previsto en cada centro de trabajo.

Reconocimientos

Artículo 48. La Dirección entregará un reconocimiento a la dependencia o entidad, que destaque de acuerdo con los resultados y avances que muestren en sus áreas de trabajo.

Primera evaluación

Artículo 49. En la primera evaluación o evaluación de prueba, el equipo de mejora o la persona evaluadora interna utilizarán la herramienta denominada "*Lista de elementos innecesarios*" o aquella que determine la Dirección, conforme a los criterios y metodología aplicable.

Segunda evaluación

Artículo 50. Durante la segunda evaluación, el equipo de mejora o la persona evaluadora interna aplicarán la herramienta denominada "*Tarjeta amarilla*" o aquella que determine la Dirección, para evaluar las condiciones del proceso relacionadas con agua, aire, polvo, material, funcionamiento de equipo, instalaciones y acciones del personal, conforme a los criterios establecidos.

Tercera evaluación y subsecuente

Artículo 51. En la tercera evaluación y subsecuentes, el equipo de mejora y la persona evaluadora interna aplicarán la herramienta denominada "*Tarjeta roja*" o aquella que determine la Dirección, para evaluar las condiciones relacionadas con equipo, accesorios y herramientas, equipo de medición, materia prima, artículos personales, papelería y artículos de limpieza.

Plan de acción

Artículo 52. Durante cada evaluación, la persona evaluadora interna elaborará el plan de acción correspondiente para atender los resultados negativos o áreas de oportunidad identificadas.

Resultados de evaluación

Artículo 53. La persona evaluadora interna remitirá a la Dirección el informe o instrumento de registro de las evaluaciones internas debidamente requisitadas.

Envío de resultados

Artículo 54. La Persona Evaluadora Interna remitirá a la Dirección el reporte de resultados de la evaluación interna, debidamente integrada, conforme a los instrumentos administrativos vigentes.

Concentración de Resultados

Artículo 55. La Dirección será responsable de recibir, integrar y concentrar los resultados derivados de las evaluaciones internas, así como de brindar el seguimiento a la información generada conforme al Programa SOL.

Formato anual de resultados del programa

Artículo 56. Dentro de los primeros quince días naturales del mes de enero, la persona evaluadora interna remitirá a la Dirección el informe anual de resultados del Programa Anual de Evaluaciones Internas, en el que se integrarán los avances, resultados obtenidos durante el ejercicio anterior y los lugares de trabajo en los que se haya implementado el Programa SOL.

Incumplimiento a las evaluaciones

Artículo 57. Las evaluaciones del Programa SOL tendrán carácter preventivo y de mejora continua, y no constituirán por sí mismas sanciones administrativas. En caso de detectarse incumplimientos que pudieran implicar responsabilidades administrativas, se dará vista a la autoridad competente conforme a la normativa aplicable.

CAPÍTULO VII DE LAS INCONFORMIDADES

Presentación de inconformidades

Artículo 58. En caso de inconformidad por parte de la persona servidora pública con relación a una tarjeta que se le haya realizado, ésta podrá presentar una tarjeta informativa con los motivos de su inconformidad a la Dirección General, con copia a la persona titular de la dependencia o entidad a la cual esté adscrita, en un plazo no mayor a tres días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que le haya sido levantada.

Revisión de inconformidades

Artículo 59. La Dirección General revisará el motivo de la inconformidad y determinará si se retira o se continúa con la tarjeta amarilla o roja según corresponda, de alguna persona servidora pública, haciendo del conocimiento a la persona interesada la determinación en un plazo no mayor a tres días hábiles.

Medidas preventivas

Artículo 60. Las medidas preventivas que podrá implementar serán las siguientes:

- I. En caso de que una persona servidora pública reciba dos tarjetas amarillas y/o rojas consecutivas, la persona titular de la unidad administrativa a la que esté adscrita determinará las acciones a seguir para subsanar el incumplimiento a las presentes Políticas e informará a la persona titular de la dependencia o entidad;
- II. En caso de que una persona servidora pública reciba tres tarjetas amarillas consecutivas, la persona evaluadora interna informará a la persona titular de la unidad administrativa a la que está adscrita y se enviará vía correo electrónico a la Dirección General; y,
- III. En caso de que una persona servidora pública reciba tres tarjetas rojas, la persona titular de su dependencia o entidad deberá informar dentro de los primeros cinco días hábiles posteriores a recibir la tercera tarjeta roja a la Dirección de Recursos Humanos vía oficio con copia a la Dirección General, para que surta los efectos a que haya lugar.

TRANSITORIOS

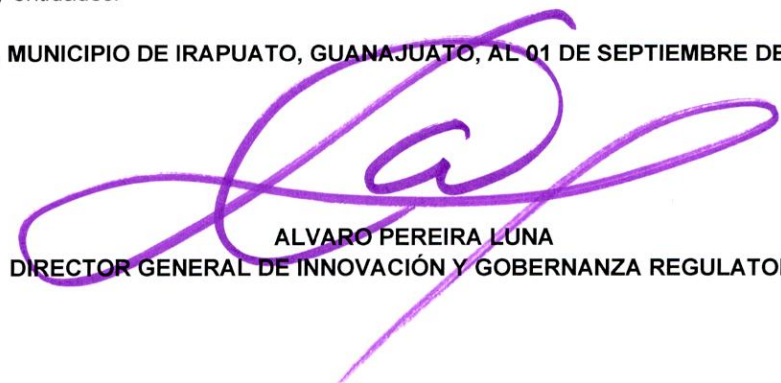
ARTÍCULO PRIMERO. Las presentes Políticas entrarán en vigor al día hábil siguiente al de su suscripción y estarán vigentes mientras tanto no se expidan nuevas políticas en la materia.

ARTÍCULO SEGUNDO. La difusión de las presentes Políticas se realizará a través de los medios institucionales correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. Las dependencias y entidades contarán con un plazo de treinta días hábiles para implementar las acciones necesarias para su cumplimiento.

ARTÍCULO CUARTO. Los anexos podrán ser actualizados por la Dirección, previa notificación a las dependencias y entidades.

DADAS EN EL MUNICIPIO DE IRAPUATO, GUANAJUATO, AL 01 DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2026.


ALVARO PEREIRA LUNA
DIRECTOR GENERAL DE INNOVACIÓN Y GOBERNANZA REGULATORIA





Protocolo para la Atención Ciudadana de la Administración Pública Municipal de Irapuato, Guanajuato

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo	4
3. Alcance.....	4
4. Marco normativo.....	4
5. Marco conceptual	6
6. Elementos de prevención de riesgos en materia de corrupción.....	7
6.1. Elementos clave de actuación.....	8
7. Protocolos de atención regular	9
7.1. Atención Presencial	9
7.2 Atención Telefónica	11
8. Protocolos de atención preferencial	12
8.1 Atención al ciudadano con discapacidad	12
8.1.1 Atención por tipo de discapacidad.....	12
8.2 Atención a ciudadana embarazada o adulto mayor.....	15
8.3 Momentos de alta afluencia.....	15
9.1 Atención a personas usuarias inconformes o molestas	15
9.2 Atención personas usuarias de comunicación dominante.....	17
9.3 Atención a personas usuarias inseguras o indecisas.....	19
9.4 Atención personas usuarias con conductas autoritarias	20
10. Consideraciones generales	21
11. Que hacer y no hacer	22
12. Histórico de cambios.....	23

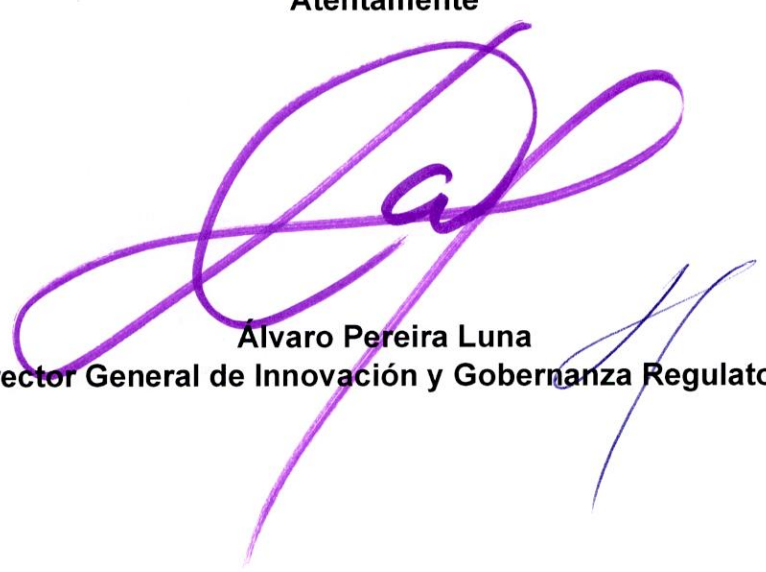


1. Introducción

Es importante que los servidores públicos a cargo de la atención directa a los ciudadanos apliquen los principios, valores y reglas de cumplimiento obligatorio en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, orientada a satisfacer el interés común de la ciudadanía.

El Protocolo de Atención complementa el conjunto de actividades que cada empleado municipal desempeña en cualquier momento en que se tenga contacto físico, telefónico o digital con algún usuario, hace referencia a la atención que otorga el servidor público del Municipio de Irapuato, Guanajuato, a través de principios de ética, no discriminación y atención centrada en la persona, las solicitudes o requerimientos del ciudadano, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación, etcétera.

Atentamente



Alvaro Pereira Luna
Director General de Innovación y Gobernanza Regulatoria

2. Objetivo

Fungir como instrumento guía para atención de forma homologada en trato al ciudadano, en el servicio que proporcionan los servidores públicos adscrito al Municipio de Irapuato, Guanajuato, en las diferentes formas de atención al ciudadano.

3. Alcance

Aplica a todos los servidores públicos adscritos al Municipio de Irapuato, Guanajuato, especialmente a los empleados municipales de atención directa al ciudadano.

4. Fundamento Jurídico

El presente Protocolo se sustenta en las siguientes disposiciones jurídicas y administrativas:

I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 1, relativo al reconocimiento y protección de los derechos humanos, así como al principio de igualdad y no discriminación.

Artículo 109, fracción III, relativo a los principios que rigen el desempeño de las personas servidoras públicas y al régimen de responsabilidades administrativas.

II. Constitución Política para el Estado de Guanajuato

Artículo 124, fracción II, relativo a las responsabilidades administrativas de las personas servidoras públicas.

III. Leyes Generales

Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 7 y 16, relativos a los principios que deben observar las personas servidoras públicas y a la obligación de cumplir los Códigos de Ética y de Conducta.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

IV. Leyes Federales

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, artículo 4, relativo al derecho a la igualdad y a la prohibición de cualquier forma de discriminación.

V. Leyes Estatales



Ley para el Gobierno y Administración de los Municipios del Estado de Guanajuato, en lo relativo a la organización de la Administración Pública Municipal y a las atribuciones de la Contraloría Municipal.

Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, particularmente el artículo 16, relativo a la observancia de los Códigos de Ética y de Conducta.

Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y de los Municipios, artículo 43, fracciones II, III y VII, relativo a las obligaciones de las personas servidoras públicas.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

Ley para la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Guanajuato.

VI. Reglamentación Municipal

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Irapuato, Guanajuato, en lo relativo a las atribuciones de las dependencias y entidades responsables de la atención ciudadana y del control interno.

VII. Normativa Administrativa Interna

Código de Ética de la Administración Pública Municipal de Irapuato, Guanajuato.

Código de Conducta de la Administración Pública Municipal de Irapuato, Guanajuato.

Políticas para la aplicación del Programa de Seguridad, Orden, Limpieza y Estandarización (PSOL) del Municipio de Irapuato, Guanajuato.

Avisos de Privacidad emitidos por las dependencias y entidades municipales, en el ámbito de sus respectivas competencias.

VIII. Instrumentos Técnicos de Referencia

Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad emitido por el Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS).

Demás guías, lineamientos, protocolos y criterios técnicos emitidos por las autoridades competentes que resulten aplicables para garantizar una atención ciudadana con enfoque de derechos humanos, inclusión, accesibilidad, integridad, transparencia y mejora continua.



5. Marco conceptual

- **Ciudadano:** Persona que realiza trámites o solicita información ante la Administración Pública Municipal de Irapuato.
- **Atención presencial:** Interacciones cara a cara entre el servidor público y el ciudadano en las oficinas institucionales.
- **Atención telefónica:** Interacciones por vía telefónica entre el servidor público y el ciudadano.
- **Atención preferencial:** Atención prioritaria para personas con discapacidad, embarazadas o adultos mayores.
- **Discapacidad:** Cualquier impedimento físico, sensorial, intelectual o psicosocial que limite una o más actividades de la vida diaria.
- **Discapacidad física:** limitaciones motrices o estructurales que afectan la movilidad.
- **Discapacidad auditiva:** Baja audición o sordera.
- **Discapacidad visual:** Baja visión o ceguera.
- **Discapacidad intelectual:** Limitaciones en funciones cognitivas y de aprendizaje.
- **Discapacidad psicosocial:** Condiciones que afectan la salud mental y el comportamiento.
- **Ciudadana embarazada:** Mujer con gestación que requiere atención especial o privilegiada conforme al protocolo.
- **Adulto mayor:** Persona de edad avanzada que puede requerir asistencia adicional.
- **Ciudadano complicado:** Usuario que presenta comportamientos de queja constante, exigencias o conductas disruptivas que dificultan la atención.
- **Empatía:** Comprensión y compartir los sentimientos del otro para facilitar la comunicación y la resolución.
- **Abordaje:** Conjunto de acciones de comunicación y técnicas utilizadas para interactuar con el ciudadano.
- **Técnica de comunicación:** Conjunto de estrategias verbales y no verbales para facilitar la interacción y la resolución de problemas.
- **Lenguaje inclusivo:** Forma de comunicarse que evita sesgos, estereotipos y expresiones que puedan devaluar o excluir.



- **Confidencialidad:** Protección y correcto manejo de la información personal de los ciudadanos.
- **Folio:** Número de registro asignado a una solicitud o trámite para seguimiento.
- **Momentos de alta afluencia:** Periodos de mayor demanda de servicios que requieren ajustes operativos para mantener la calidad de atención.
- **Servidor público:** Empleado o funcionaria de la Administración Pública del municipio de Irapuato, Guanajuato.
- **Dependencia:** Unidad administrativa o área de atención al ciudadano.
- **Norma:** Disposición legal o reglamentaria que fundamenta las prácticas descritas en el protocolo.
- **Ética:** Conjunto de principios que rigen el comportamiento profesional y la conducta institucional.

6. Elementos de prevención de riesgos en materia de corrupción

Se deberán considerar los valores de disposición, integridad, empatía, ética, legalidad, eficiencia, disciplina, transparencia y equidad, con base a lo estipulado en el Código de Conducta y el Código de ética para el municipio de Irapuato, Guanajuato.

Se debe aplicar un fuerte compromiso por parte de los servidores públicos consolidando la lucha contra las conductas que van en contra de la ética, integridad, prevención de conflicto de intereses, conductas discriminatorias, de hostigamiento, acoso laboral y sexual, en la búsqueda de estándares de alta eficacia y eficiencia en el desarrollo de sus funciones.

Es importante señalar que el Municipio cuenta con un mecanismo de Seguimiento a quejas, denuncia o felicitación, cuyo objetivo es proporcionar atención a las quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones de los ciudadanos hacia los servidores públicos. **Anexo B**

Para las servidoras públicas, la actuación para prevenir la discriminación, violencia, acoso y abuso se centra en la implementación de políticas y protocolos claros, la capacitación y sensibilización del personal, la promoción de un ambiente laboral seguro e inclusivo, y el establecimiento de mecanismos efectivos para la denuncia y atención de casos.

La actuación de las servidoras públicas para prevenir la discriminación, violencia, acoso y abuso implica la implementación de políticas y protocolos claros, la capacitación y sensibilización del personal, la promoción de un ambiente laboral seguro e inclusivo, y el establecimiento de mecanismos efectivos para la denuncia y atención de casos

6.1. Elementos clave de actuación

1. Protocolos y políticas: Establecer protocolos claros y específicos para la prevención y atención de la violencia de género, el acoso y el abuso."

- **Cero tolerancias:** Adoptar una política de cero tolerancias hacia cualquier forma de discriminación, acoso y abuso, comunicándola claramente a todo el personal.
- **Perspectiva de género:** Incorporar la perspectiva de género en todas las políticas y acciones, reconociendo las desigualdades y discriminaciones específicas que afectan a las mujeres.

2. Capacitación y sensibilización:

- **Formación obligatoria:** Impartir capacitación obligatoria a todas las personas servidoras públicas sobre la prevención de la violencia de género, el acoso y el abuso, sus consecuencias y los mecanismos de denuncia y atención.
- **Sensibilización:** Realizar campañas de sensibilización para crear conciencia sobre la importancia de un ambiente laboral respetuoso e inclusivo y para fomentar la denuncia de casos de violencia.

3. Ambiente laboral seguro e inclusivo:

- **Promover la igualdad:** Fomentar la igualdad de oportunidades y trato para todas las servidoras públicas, sin distinción de género, origen étnico, edad, orientación sexual o cualquier otra condición.
- **Ambiente seguro:** Crear un ambiente laboral donde las personas servidoras públicas se sientan seguras para expresar sus preocupaciones y denunciar cualquier forma de abuso o discriminación sin temor a represalias.

4. Mecanismos de denuncia y atención:

- **Canales de denuncia:** Establecer canales de denuncia confidenciales y accesibles para que las personas servidoras públicas puedan reportar casos de violencia, acoso y abuso.

- **Atención especializada:** Brindar orientación a las personas que manifiesten encontrarse en una situación de violencia, acoso o abuso y, cuando corresponda, canalizarlas de manera oportuna a las instancias competentes para recibir la atención especializada, asesoría y acompañamiento que resulten procedentes, conforme a la normativa y protocolos aplicables.
- **Protección de datos personales:** Garantizar la confidencialidad de la información de las víctimas y denunciantes, así como proteger sus datos personales.

5. Seguimiento y evaluación:

- **Monitoreo:** Realizar un seguimiento continuo de los casos de violencia y acoso, evaluando la eficacia de las medidas implementadas y realizando ajustes según sea necesario.
- **Rendición de cuentas:** Establecer mecanismos de rendición de cuentas para garantizar que las instancias responsables cumplan con sus obligaciones en la prevención y atención de la violencia y el acoso.

7. Protocolos de atención regular

7.1. Atención Presencial

Actor	Acción	Diálogo	Subacción
Servidor Público	Sonreír y saludar al ciudadano	Buen día, bienvenido a (indicar dependencia), mi nombre es (indicar nombre) ¿en qué puedo servirle?	Sonreír y responder saludo
Ciudadano	Expresar solicitud	Buen día, necesito información y/o realizar...	Escuchar atento e identifica su necesidad
Servidor Público	Ofrecer soluciones viables	Con mucho gusto, le comparto la información respecto a.... y/o apoyar de manera amable en realizar...	Prestar atención y expresar dudas
Ciudadano	Agradecer	Gracias por la información.	Sonreír y escuchar
Servidor Público	Preguntar	¿Hay algo más en lo que pueda servirle?	Analizar su respuesta
Ciudadano	Responder	Sí/No, Gracias	Expresar solicitud/Agradecer y despedirse
Servidor Público	Despedida	¡Fue un gusto servirle!	Despedida

7.2 Atención Telefónica

Actor	Acción	Diálogo	Subacción
Agente de atención	Saludar al ciudadano	Buen día, se esta comunicando a (indicar dependencia), mi nombre es (indicar nombre) ¿en qué puedo servirle?	Regresar saludo
Ciudadano	Expresar solicitud	Buen día quiero reportar o solicitar.....	Validar en catálogo de atención si es posible la atención para la solicitud del ciudadano
Agente de atención	Mencionar la confidencialidad de sus datos y solicitarlos amablemente	“Le informo que sus datos personales podrán ser utilizados para dar atención a su petición, ¿Me podría proporcionar algunos datos?	Prestar atención y expresar dudas
Ciudadano	Proporcionar datos	Mi nombre es (.....), colonia (.....), calle (.....), entre calles (.....) y (.....), mi teléfono es (.....). Quiero reportar o solicitar.....	Comenzar captura de datos
Agente de atención	Recopilación de datos	Perfecto, voy a hacer algunas anotaciones por favor no me cuelgue, le sigo atendiendo.	Conceder tiempo de espera
Ciudadano	Generar folio	Voy a proporcionarle un número de folio, ¿tiene donde anotarlo? Su número de folio es el (.....) y fue canalizado a la (dependencia o entidad) para su atención, ¿algo más en lo que le pueda ayudar?	Anotar folio/ Sí , expresar solicitud/ No , agradecer y despedirse
Agente de atención	Despedida	Le agradecemos su llamada al Gobierno de Irapuato, le atendió (nombre y apellido) que tenga un excelente día.	Despedida



8. Protocolos de atención preferencial

Se trata de atención prioritaria al servicio que se ofrece a personas que tienen necesidades especiales o que enfrentan condiciones de vulnerabilidad, como lo es un ciudadano con discapacidad, mujer embarazada o adulto mayor.

8.1 Atención al ciudadano con discapacidad

Es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos con discapacidad deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición.

Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
Persona con capacidades diferentes o especiales, "discapacitados", inválidos, disminuidos	Persona con Discapacidad
Minusválido, incapaz, impedido	Persona con Discapacidad motriz
Sordo, sordomudo, sordito (y todos los diminutivos)	Persona con Discapacidad Auditiva
invidente. Cieguito (y todos los diminutivos)	Persona con Discapacidad visual
Retrasado mental, mongol, tonto, tarado, deficiente	Persona con Discapacidad intelectual
Loco, loquito, demente	Persona con Discapacidad Psicosocial

8.1.1 Atención por tipo de discapacidad

Discapacidad física:

- Centre su atención en la persona antes que en su discapacidad o déficit.
- Llámelo por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- Pídale que le explique en que puede ayudarle y de qué forma.
- Háblele directamente, no evada la mirada. No se dirija al acompañante.
- Al conversar con la persona con discapacidad, procure ponerse a la altura de sus ojos, siéntese o inclínese.
- No tome las muletas, bastones, brazos de la silla de ruedas u otros implementos que utilice la persona, solamente sujete lo que él o ella le indique.

- Procure que las ayudas técnicas estén muy cerca de él o ella (silla de ruedas, prótesis, bastones, muletas, etc.)
- Ayude a revisar ya seleccionar las formas y/o técnicas de evacuación en silla de ruedas.

Discapacidad auditiva o con baja audición:

- Al conversar deberá colocarse de frente, a fin de que observe el movimiento de labios para que pueda entender la información que está recibiendo.
- Hable con tranquilidad, de manera normal, es conveniente utilizar un ritmo pausado a menos que el ciudadano lo solicite de otra manera.
- Si no le está mirando, puede llamar su atención agitando su mano, no es necesario ser brusco, con un leve toque en el hombro o en el brazo bastará.
- También puede encender y apagar luces en repetidas ocasiones.
- Puede comunicarse de forma escrita, es decir, escribir la información a comunicar con palabras o símbolos alusivos al mensaje.
- Use toda su expresividad corporal y gestual.
- Facilite el uso de un teléfono celular, Tablet o computadora para poder escribir mensajes de texto.
- El ciudadano utiliza audífonos no necesariamente escucha con claridad
- Mientras este conversando, mantenga siempre el contacto visual. Si desvía la vista, el ciudadano puede pensar que la conversación terminó.
- Establezca contacto a través de los ojos, aunque haya un intérprete de lengua de señas.
- Póngase de cara a la luz, no mueva la cabeza y nunca mastique chicle.
- Compruebe que se entendió el mensaje, si no, repítalo.
- Sea paciente, puede ser difícil para la persona comprender la urgencia de su mensaje.

Discapacidad visual o con baja visión:

- Presente con su nombre, enseguida, pregunte si requiere o no de su ayuda.
- Llame al ciudadano por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo
- Ofrezcale su brazo u hombro, de este modo, usted se transformará en un guía vidente para indicarle con claridad lo que va a hacer.
- Para orientara al ciudadano en el entorno físico o para señalar direcciones, use indicaciones claras, infórmele de posibles peligros en el recorrido, evite utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto", "aquello", en su lugar utilice referencias como derecha, izquierda, atrás, adelante, arriba, abajo, etc.

- No le tome del brazo, mucho menos del bastón.
- Si tiene un perro guía, no lo toque, no lo alimente, no lo distraiga. El perro se convierte en parte del cuerpo de la persona.
- Si usted sirve de guía vidente, la persona soltara el arnés del perro y solamente lo sujetara por la correa.
- Describa el lugar donde se encuentran y las personas que están presentes.
- Para pasar por un pasillo o lugar estrecho, si usted está sirviendo de guía vidente, coloque su brazo detrás de su espalda, esto le indicará a la persona con discapacidad visual que deberá colocarse detrás del guía.
- Al bajar o subir escaleras o desniveles, indique la ubicación del pasamanos para proporcionar más apoyo y seguridad.

Discapacidad intelectual:

- Tenga presente que puede entender más allá de lo que usted considere.
- Llame al ciudadano por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo
- Proporcione ejemplos o sinónimos que faciliten llegar a los conceptos que quiere explicar.
- Utilice un lenguaje simple y concreto.
- Considere sus intereses y necesidades con relación a su edad. Si son adultos trátelos como tales.
- Si él ciudadano está acompañado por otra persona, no lo ignore.
- Si él ciudadano tiene dificultad para hablar y usted no comprende inmediatamente lo que está tratando de comunicar, pida que lo repita.
- Debe respetar el ritmo del ciudadano, puede tardar en hacer alguna actividad, en la forma en que habla, camina, sostiene objetos, etc.
- Tenga paciencia al escucharlo, puede tener dificultades en el habla.
- No trate al ciudadano con discapacidad como a un niño o alguien que no entiende.
- Debe ser aún más paciente con personas con discapacidad de aprendizaje, pues presentan dificultad para reconocer las instrucciones recibidas.
- Debe prever que él ciudadano con discapacidad tenga limitaciones en su sentido de dirección, por lo que puede necesitar que alguien le acompañe.
- Deberá utilizar símbolos y señales simples.

Discapacidad psicosocial:

- Considere que la comunicación con el ciudadano con discapacidad puede tener un ritmo más lento y ello dificulte su nivel de expresión.
- Llame al ciudadano con discapacidad por su nombre. En caso de no saberlo, preguntárselo.
- Si el ciudadano con discapacidad eleva la voz o se altera, manténgase sereno y evalúe la situación. No grite ni altere.

8.2 Atención a ciudadana embarazada o adulto mayor

Una vez que la ciudadana embarazada o adulto mayor entran a la sala de espera de la Dependencia, el servidor público, debe dar la preferencia para ser atendidos, sin esperar tiempo excesivo.

8.3 Momentos de alta afluencia

Cuando por la índole de actividades, fechas y o contingencias la afluencia de usuarios regular a las instalaciones del centro de atención se vea rebasada en la capacidad de atención que puede brindar el personal, el centro de atención podrá realizar algunas de las siguientes actividades, sin perjuicio de las que por operatividad, espacio, personal y demás factores podrán realizar:

- Barrido de usuarios.
- Colocar sillas adicionales.
- Uso de postes de división.
- Entrega de turnos.
- Solicitudes de espacios adicionales de atención.

9. Protocolo de atención al ciudadano complicado

Los "ciudadanos complicados" son aquellos que presentan desafíos o dificultades en la interacción con el servidor público municipal de Irapuato. Estos usuarios pueden mostrar comportamientos como quejas constantes, exigencias excesivas, indecisión, o incluso ser agresivos o irrespetuosos, lo que dificulta la resolución de trámites o servicios y la satisfacción.

9.1 Atención a personas usuarias inconformes o molestas

Considere los siguientes aspectos:

- Lenguaje corporal
- Tono de voz
- Expresiones faciales

Actitud en usuarios inconformes o molestos:

Un usuario molesto puede detonar esta actitud, por efecto directo de diferentes factores, como un mal servicio, una respuesta negativa ante su solicitud, el tiempo de espera, entre otra serie de elementos.

El usuario molesto será fácil identificarlo, prestando atención en su lenguaje corporal y tono de voz, ya que manifestará su incomodidad de manera verbal, con un tono de voz fuerte y dominante, así como con ciertas posturas corporales que reflejen tensión y hostilidad como por ejemplo: en sus expresiones faciales podrá observarse cierta inclinación en sus cejas, un ceño fruncido, tensión en sus mandíbulas, puños cerrados y tensos en hombros y brazos, posición erguida con actitud desafiante, ligeramente inclinada hacia delante.

Abordaje:

- Escucharlo activamente (escuchar su problema)
- Mostrar empatía (uso de palabras que proyecten una sensibilización ante el problema surgido ejemplo: lo entendemos, comprendo su molestia, buscaremos una solución entre otras)
- Mantener la calma (dirigirse a él con un tono de voz calmado)
- No tomarse las cosas personalmente
- Ofrecer una solución
- Basar la conversación en hechos
- Utilizar palabras adecuadas
- Ofrecer atención personalizada
- Expresar la postura de forma clara
- Ofrecer una explicación y solución (presentar soluciones)
- Ser rápido en responder (ofrecer propuesta de valor única)
- Solicitar retroalimentación constructiva
- Hacerle saber que se está trabajando para resolver su problema (realizar seguimiento)



Uso de técnicas:

- **Curva de hostilidad**

Importante tener en claro que la **fricción y la tensión** están presentes en el momento y deberás poner en práctica los siguientes pasos para seguimiento de la técnica mencionada.

- 1) **Invitar a la persona a sentarse si está de pie** Si estás en una silla y la persona de pie, ponte de pie para acompañarla levemente a tomar asiento, la postura corporal, influirá considerablemente para bajar la intensidad de la ansiedad. Esta estrategia te permitirá que la persona realice un movimiento físico al sentarse, que funciona como una leve descarga de energía, buscarás que “se asiente” en vez de moverse con su ira de un lado para otro. Esto permitirá que el usuario molesto pueda ir calmándose paulatinamente.
- 2) **Usar un tono de voz calmado y bajar el volumen.** Esto evitará que el usuario se sienta agredido y desarrollará el proceso de empatía, habla de manera clara y un poco más lenta, con la finalidad de romper esa barrera de tensión.
- 3) **Escuchar cuidadosamente.** Presta atención a lo que se expresa en **palabras** y también con el **lenguaje no verbal**, que es un 90% del proceso total de la comunicación. Detecta si hay **frases o palabras que se repiten**: ahí pueden estar los detonadores.
- 4) **Desarrollo de empatía para generar sensibilización en el usuario.** Utiliza palabras como las siguientes comprendo cómo se siente, en su lugar me sentiría igual, este tipo de palabras te serán de utilidad para desplazar la emoción negativa que se está generando por parte del usuario.
- 5) **Inicia un diálogo considerando algunas alternativas ante el problema y proponle al menos 2 sugerencias posibles.**

9.2 Atención a personas usuarias de comunicación dominante

Considere los siguientes aspectos:

- Lenguaje corporal
- Tono de voz
- Expresiones faciales

Actitud en personas usuarias de comunicación dominante:

El usuario dominante podrás identificarlo prestando atención a los siguientes rasgos de comportamiento. Un usuario dominante comúnmente suelen ser personas que están acostumbrados a dar órdenes, tomar decisiones rápidas, mostrando una

actitud desafiante y exigente, tomando un giro de personalidad intimidante. Presta atención a su lenguaje corporal, la postura es erguida, **expresan su poder a través de sus gestos y posturas. Frecuentemente realizan movimientos rápidos y potentes, con los músculos tensos**, muestran una **voz de mando, muy impuesta y con notable sonido dominador.**

Abordaje:

- Escucha con paciencia, muestra interés por lo que dice, no interrumpas, es importante dejar que termine de hablar el usuario.
- Establece expectativas realistas y ofrecer alternativas.
- Sé directo
- Brinda alternativas
- Mantén la calma
- Escucha atentamente
- Personaliza la experiencia
- Establece la calidad como prioridad
- Pon en práctica estrategias de comunicación
- Responde de forma rápida, sin hacer esperar porque su paciencia es muy escasa.
- Proyecta seguridad

Uso de técnica:

- 1) **Contacto visual.** Establezca un contacto visual, mostrando seguridad y confianza ante el usuario.
- 2) **Usar un tono de voz calmado y un volumen modulado.** Esto evitará que el usuario se sienta agredido y desarrollará el proceso de empatía, habla de manera clara y directa, facilitará la comunicación.
- 3) **Empatiza:** Trata de ponerte en su lugar y entender sus puntos de vista
- 4) **Escuchar cuidadosamente.** Presta atención a la información que desea comunicarte, tratando de identificar sus exigencias, pero sin ceder ante ellas.
- 5) **Utiliza información clara y directa, ofreciendo alternativas de solución,** incluso puedes mencionar alguna experiencia positiva de solución favorable, esto te permitirá proyectar confianza ante la búsqueda de alternativas de solución ante su problemática, **encontrar incluso una cosa que puedas resolver inmediatamente, por pequeña que sea, puede realmente difuminar una situación** y hacer que el usuario se sienta escuchado y respetado.
- 6) **Utiliza respuestas rápidas,** sin hacer esperar al usuario ya que su paciencia es muy escasa.
- 7) **Establezca límites y haga uso de técnicas de comunicación,** permitiendo que la comunicación sea fluida e integral.

9.3 Atención a personas usuarias inseguras o indecisas

Considere los siguientes aspectos:

- Lenguaje corporal
- Tono de voz
- Expresiones faciales

Actitud en usuarios inseguros o indecisos:

Los usuarios inseguros, se caracterizan por mostrar una actitud de nerviosismo, ansiedad e incertidumbre, podrás identificarlos fácilmente prestando atención a su lenguaje corporal y tono de voz, se muestran como personas que presentan muchas dudas y no pueden tomar una decisión de manera rápida y certera, esto originado por la falta de confianza en sí mismos o en la situación.

Los usuarios inseguros o indecisos son personalidades introvertidas y observantes hacia su entorno, su lenguaje corporal se refleja con posturas cerradas, mirada baja, hombros caídos, y movimientos nerviosos, tienden a cruzar los brazos, encorvarse, mantener los hombros caídos.

Abordaje:

- El primer paso es entenderlos, ya que todos en algún momento hemos atravesado por una situación de dudas e incertidumbre
- Evita mirarlo fijamente
- Pregunta cosas concretas
- No interrumpas, déjalo que trate de expresar la idea que desea comunicarte
- Muestra una actitud tranquila
- Desarrolla empatía hacia él
- Son introvertidos, trata de formular un diálogo claro
- Observan todo
- No invadas su espacio físico
- Proporciona información clara y precisa

Uso de Técnica:

1. **Invitar a la persona a sentarse si está de pie** Si estás en una silla y la persona de pie, ponte de pie para acompañarla levemente a tomar asiento, la postura corporal, influirá considerablemente para bajar paulatinamente la ansiedad que experimenta.

2. **Desarrollo de empatía para generar sensibilización en el usuario.** Ofrece una atención personalizada, esto ayudará generar ese proceso de empatía y comprensión que el usuario necesita para bajar sus niveles de ansiedad e incertidumbre.
3. **Usar un tono de voz calmado y un volumen modulado.** Esto desarrollará el proceso de empatía, habla de manera clara y directa, facilitará la comunicación.
4. **Escuchar cuidadosamente.** Presta atención a la información que desea comunicarte, podrás identificar su necesidad.
5. **Utiliza información clara y directa, ofreciendo alternativas de solución,** incluso puedes mencionar alguna experiencia positiva de solución favorable, esto te permitirá proyectar confianza ante la búsqueda de alternativas de solución ante su problemática, **encontrar incluso una cosa que puedas resolver inmediatamente, por pequeña que sea, puede realmente difuminar una situación** y hacer que el usuario se sienta escuchado y respetado.

9.4 Atención a personas usuarias con conductas autoritarias

Considere los siguientes aspectos:

- Lenguaje corporal
- Tono de voz
- Expresiones faciales

Actitud en personas usuarias con conductas autoritarias:

Tiende a dar órdenes e indicaciones, suelen ser claros y fuertes en su lenguaje corporal, su caminar es seguro y sus pasos son firmes, se dirigen hacia los demás con una voz fuerte y clara, denotan cierta arrogancia, su necesidad básica es conseguir lo que quieren, podrás identificar ciertos rasgos en su lenguaje corporal como, posición erguida, tiende a cruzar los brazos mostrando una actitud a la defensiva, responde de forma enérgica ante cuestionamientos, utilizan lenguaje verbal y no verbal agresivo, utilizan la fuerza o el chantaje emocional, muestran poca tolerancia hacia opiniones o comportamientos diferentes a los suyos, consideran que siempre tienen la razón, intentaran imponer su criterio sin justificaciones, suelen ser personas dramáticas, creen que tienen cierto grado de superioridad sobre los demás, alardean de sus logros, impondrán su control sobre la situación,

Abordaje:

- **Mantén una postura despreocupada y firme, el contacto ocular y escuchar a la otra parte se vuelven elementos indispensables en el proceso del asertividad.**
- Establece límites y se asertivo
- Mantén empatía
- Establece comunicación efectiva
- No muestres sumisión
- Utiliza información directa

Uso de Técnica:

1) Usar un tono de voz calmado y un volumen modulado. Esto evitará que el usuario se sienta agredido y desarrollará el proceso de empatía, habla de manera clara y directa, facilitará la comunicación.

2) Escuchar cuidadosamente. Presta atención a la información que desea comunicarte, tratando de identificar sus exigencias, pero sin ceder ante ellas.

3) Utiliza información clara y directa, ofreciendo alternativas de solución, incluso puedes mencionar alguna experiencia positiva de solución favorable, esto te permitirá proyectar confianza ante la búsqueda de alternativas de solución ante su problemática, **encontrar incluso una cosa que puedas resolver inmediatamente, por pequeña que sea, puede realmente difuminar una situación** y hacer que el usuario se sienta escuchado y respetado.

4) Utiliza respuestas rápidas, sin hacer esperar al usuario ya que su paciencia es muy escasa.

5) Haga uso de técnicas de comunicación, permitiendo que la comunicación sea fluida e integral.

10. Consideraciones generales

- Haga contacto visual con la persona desde el momento en que se acerque.
- Sonríale al ciudadano, de modo que sienta que está agrado de servirle.
- Salude de inmediato de manera amable y sin esperar a que le saluden primero.
- Para dirigirse a él, hacerlo de forma formal: anteponiendo “señor” o “señora”.
- Utilice los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente a la persona, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

- Hágle saber que usted tiene interés en conocer su necesidad, utilice frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- En ningún momento es válido dirigirse al ciudadano con diminutivos o expresiones que puedan incomodarlo como: “reinita, mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa”, etc.
- Responda a las preguntas del ciudadano y brinde toda la información que requiera de forma clara y precisa.
- En caso de que la solicitud no pueda ser resuelta en ese punto de atención, brinde amplia explicación del porqué debe dirigirse a otro punto, cuidando de orientar al ciudadano de la manera más precisa.
- Trabaje para garantizar la satisfacción de la persona atendida; sea su asesor.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la consulta del ciudadano, infórmele del porqué se retira y el tiempo aproximado que debe esperar. Al regresar se debe agradecer la espera.
- En la finalización del servicio, confirme con el ciudadano si está clara la información o el trámite realizado, y si es el caso, informe sobre tareas pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento. Si es posible y/o necesario entregue información escrita para garantizar su total transferencia.
- Demuestre entusiasmo y cordialidad.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, listo para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio.
- Deje lo que esté haciendo mientras sirve al ciudadano; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se dé a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

11. Que hacer y no hacer

¡Que NO hacer!	¡Que hacer!
Esperar a que el usuario salude.	Saludar al usuario antes de que él lo haga.
Escuchar al usuario sin dirigir la mirada hacia él.	Dirigir la mirada al usuario.
Ser groseros en nuestra atención, prejuzgar al interlocutor.	Dirigirnos respetuosamente. Valorar adecuadamente al interlocutor.
Mostrar una actitud pasiva ante la atención demandada.	Mostrar una actitud de ayuda acercándonos al usuario.

Utilizar expresiones como ¿qué quiere?	Preguntar al usuario: ¿en qué puedo ayudarlo?
Interrumpir descortésmente la conversación para atender otras situaciones, mantener conversaciones paralelas.	Escuchar sin interrupción. Hacer breves comentarios para demostrar nuestra atención hacia el usuario (comprendo, de acuerdo...)
Contradecir al usuario.	Convencer y resolver las situaciones en la atención.
Responder con frases como: “¡Ese no es mi problema!”, “¡Yo no sé del tema!”, “No es mi asunto”.	Transmitir al usuario tranquilidad en la resolución de la preocupación del usuario: “Haremos todo lo posible”, “entiendo su situación”, etc., buscar soluciones prácticas a la ayuda solicitada.
Atender y responder a su solicitud sin asegurarnos de la necesidad real del usuario.	Transmitir al usuario que hemos entendido lo que nos solicita.
Dirigir al usuario inadecuadamente o de forma imprecisa a otro servicio. Hablar de uno mismo o contar nuestros problemas en el trabajo.	Ser preciso en la información: debe ser clara, veraz, eficaz y honesta.
Criticar el trabajo de otros compañeros o las ausencias en sus puestos “nunca está”, “no hace su trabajo”, “vea cuánto lleva sin estar en su lugar”.	Ofrecer disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el usuario.
Utilizar un lenguaje rebuscado o tecnicismos.	Utilizar un lenguaje simple y cortés.

12. Histórico de cambios

Edición	Fecha	Resumen de modificaciones
1°	04/03/19	Creación del protocolo.
2°	01/06/19	Adición de “Momentos de alta afluencia”.
3°	02/05/2022	Cambio de administración
4°	30/03/2025	Cambio de administración, actualización de terminología.